

“ #10  
ALLO ?  
AIDE SOCIALE

UN NUMÉRO VERT DE CRISE  
DEvenu un OUTIL SOCIAL  
D'ACCÈS AUX DROITS ”

Décembre 2021

Une publication de la Fédération des Services Sociaux  
Autrices : Pauline Feron & Charlotte Maisin

# LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION

Depuis sa mise en place fin mars 2020, le numéro vert bruxellois, a fait l'objet d'un travail d'évaluation mené par la cellule recherch'action de la Fédération des Services Sociaux en collaboration avec les services partenaires du numéro vert, à savoir des Centres d'Appui aux Personnes (CAP) et des Centres d'Action Sociale Globale (CASG) de la Région bruxelloise, et plus précisément le Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est, Brabantia – SS Cureghem, Les Amis d'Accompagner, Espace P..., Solidarité Savoir, le Service Social Juif, le Centre d'Accueil Social Abbé Froidure (Les Petits Riens), le Centre Social Protestant, Wolu-services, l'Espace Social Télé -Service, les Services Sociaux des Quartiers 1030, Brabantia – Caritas International, CAW Brussel. Depuis la naissance du dispositif, 4 bilans périodiques des appels reçus au numéro vert ont été publiés. Une réflexion plus globale sur le travail social par téléphone et la co-construction des rôles et mission du 0800 a également été menée au sein de différents groupes de travail. Ce Cahier de la recherch'action propose une synthèse du suivi et de l'évaluation du dispositif.

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE .....	5
INTRODUCTION.....	7
1. DES SITUATIONS DE PRÉCARITÉ EXACERBÉES PAR LA CRISE.....	9
2. LE DISPOSITIF 'ALLO ? AIDE SOCIALE 'À LA LOUPE .....	15
Un dispositif bas-seuil, inclusif et anonyme.....	16
Quatre modalités d'intervention.....	17
3. UNE ÉCLOSION SIMULTANÉE DE 0800 .....	23
4. UN OUTIL DE LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS : À QUELLES CONDITIONS ? .....	26
Des conditions pratiques : du temps, des espaces d'intervention, des outils partagés .....	27
Des conditions politiques : le numéro vert comme instrument de plaidoyer social.....	28
Des conditions structurelles : soutenir les travailleurs sociaux, renforcer la première ligne social/santé, penser la complémentarité des modalités de l'aide.....	30
CONCLUSION .....	32
BIBLIOGRAPHIE .....	34

## PRÉFACE

Le travail d'accompagnement psychosocial que nous effectuons avec les bénéficiaires de nos services est d'ordre relationnel. Mais tout à coup, en mars 2020, au moment du confinement généralisé, une rupture s'est créée bien malgré nous. Face à cette réalité inédite, nous avons fait preuve de créativité pour maintenir un contact avec les populations en détresse : certains services ont assuré une permanence sociale subsidiaire, d'autres ont vu dans la disponibilité téléphonique un « dernier retranchement ».

Nous l'avons constaté au cours de ces 20 derniers mois : la pandémie a exacerbé les problématiques psychosociales et socio-économiques déjà existantes. Depuis son arrivée, un mur quasi-infranchissable s'est dressé entre la précarité et les administrations : les guichets ont fermé, les lignes téléphoniques se sont saturées et les réponses aux e-mails mettent aujourd'hui parfois plusieurs semaines à arriver. Les CPAS et les syndicats ont accumulé du retard dans le traitement des dossiers ce qui implique des reports de paiements... Résultat : la pauvreté s'étend et engloutit celles et ceux qui tenaient alors encore le coup, parfois en équilibre sur un fil. Demandes alimentaires croissantes, fracture et exclusion numérique, détresse sociale et isolement, etc. La dignité humaine et l'accès à aux droits sont devenus peu de choses derrière toutes ces portes closes. Face à toutes ces conséquences, nous, les travailleurs·euses sociaux·ales, tentons de déplier, tant bien que mal, le dernier « filet social ».

Dès lors, en alliant la réflexion des uns et la détermination des autres, des initiatives ont été mises en place pour faire face à la situation. C'est ainsi que, par exemple, le numéro vert d'urgence sociale a été créé par la Fédération des Services Sociaux et soutenu par la COCOF. De nombreux·ses travailleurs·euses ont répondu présent·es à l'appel lancé dans les différents services partenaires. En un temps record, une synergie rassemblant une panoplie d'acteurs, œuvrant tant sur le fond que sur la forme du dispositif, a permis d'offrir un accueil et une assistance gratuite et efficace à toute personne s'adressant au 0800/35.243.

Le travail social évolue et nos interventions sociales se réinventent chaque jour. Je nourris beaucoup d'espoir et imagine bien des idéaux pour lesquels

je m'efforce dans mon travail quotidien d'avancer avec et pour chaque individu précarisé. C'est en m'associant avec mon service au numéro vert que j'ai pu découvrir de nombreux dispositifs qui ont été mis en place en Région Bruxelles-Capitale. Mais aussi, mieux m'outiller au travers de supports mis à disposition ou simplement par la rencontre des autres services sociaux actifs sur les 19 communes et pouvoir interagir, partager nos réflexions, nourrir la volonté de créer ensemble pour mieux appréhender la précarité. C'est dans cette dynamique que l'écoute, la qualité de l'orientation et le suivi psychosocial trouvent leur richesse.

Il n'est resté pas moins que les inégalités se creusent à Bruxelles, et que c'est en associant de près les politiques à notre travail quotidien de lutte contre la pauvreté qu'un horizon moins amer se dessinera.

**Marine Docquier**  
*assistante sociale & répondante pour le numéro vert*  
*Service Social De Cureghem (C.A.P. Brabantia)*

## INTRODUCTION

**A**u printemps 2020, les services de première ligne qui proposent un accueil social et généraliste inconditionnel ont été contraints de restreindre leurs permanences et modifier leurs modalités d'accueil du public pour respecter les mesures sanitaires. Animés par l'importance de se rendre les plus accessibles possible à l'ensemble des habitant·es bruxellois·es, ils ont proposé et organisé un numéro de téléphone gratuit, anonyme, qui puisse réorienter les personnes vers les services en mesure de répondre à leurs demandes et de les accompagner.

Le 30 mars 2020, le numéro vert pour les urgences sociales 0800/35.243 voit le jour : à partir d'un lieu commun, des travailleurs sociaux et travailleuses sociales répondent au téléphone, en journée et en soirée, la semaine et le week-end. Dix jours plus tard, malgré une publicité limitée, près de 500 personnes ont joint le numéro : recherche d'une aide alimentaire ou d'un hébergement, inquiétudes et stress face au confinement, questions sur les revenus de remplacement et sur l'accessibilité des

services de paiement, isolement et difficultés relationnelles vécues au sein de la famille, manque d'équipement numérique, recherche d'un·e médecin généraliste et de soins de première ligne, droits des personnes sans-papiers et des travailleurs et travailleuses de l'économie informelle désormais sans ressource, etc. L'éventail des demandes qui émergent au numéro vert est très large. Ce dispositif téléphonique, par son caractère transversal, gratuit et par la préservation de l'anonymat des personnes qui appellent, apparaît dès lors comme un levier permettant à un public parfois éloigné de l'aide sociale de première ligne d'être écouté, informé, orienté, aidé.

Vingt mois plus tard, le numéro vert pour les urgences sociales est devenu le numéro « Allo ? Aide sociale », il a également réduit ses plages horaires d'accessibilité (9h-17h en semaine). À l'heure du bilan, nous interrogeons la pertinence et le sens du travail social par téléphone. Quels en sont les points forts et les limites ? Ce dispositif, ayant permis de donner une réponse en temps de crise, s'ancre-t-il désormais dans le paysage

du social-santé régional comme un outil de lutte contre le non-recours ? Si oui, à quelles conditions ? Ce cahier de la recherche vise dans un premier temps à revenir sur les problématiques sociosanitaires et administratives auxquelles le public bruxellois a été confronté conséquemment à la crise sanitaire. Il interroge ensuite le métier de répondant·e et se pose la question de savoir si sa mission demeure pertinente et appelée à durer. ▶

## 1. DES SITUATIONS DE PRÉCARITÉ EXACÉRBERÉES PAR LA CRISE

La crise sanitaire a engendré pour de nombreux·ses bruxellois·es des situations de précarité sociale inédites. C'est particulièrement le cas pour les personnes nouvellement au chômage ou indépendant n'ayant jamais fait appel à l'aide sociale, mais aussi les étudiant·es, les personnes sans papiers, les travailleurs et travailleuses précaires dont les revenus ont fortement diminué ou, parfois, totalement disparu. Deux sources de données (quantitatives et qualitatives) du numéro vert permettent de confirmer ces constats : il s'agit de la base de données des appels (BDD appels) remplie par les répondant·es et qui renseigne les problématiques formulées par les appelant·es ainsi que les débriefings très réguliers organisés entre les répondant·es du numéro du vert et les travailleurs et travailleuses de la Fédération des services sociaux. **Tous·tes constatent que les personnes qui contactent le numéro pour s'informer des aides auxquelles elles peuvent avoir droit sont, le plus souvent, de personnes qui n'étaient pas en lien**

avec l'aide sociale avant la crise mais qui vivaient dans des conditions socioéconomiques fragiles :

*« Une demande concerne la procédure pour accéder au chômage. Suite à la crise sanitaire et aux pertes financières de l'entreprise, l'époux de Madame va recevoir son C4. Elle est inquiète car peu d'heures de travail étaient déclarées. Les allocations risquent donc d'être faibles » (BDD appels, 2020)*

*« Un étudiant congolais qui travaillait avant la crise du Corona doit payer son loyer, il souhaite trouver une aide financière, un job » (BDD appels, 2020)*

*« Madame est seule sur Bruxelles-ville. Elle était femme de ménage, aujourd'hui sans revenus, elle ne sait plus faire face aux besoins de base. J'ai convenu avec [un service] de prendre contact avec l'intéressée. Madame n'a jamais fait appel à un service social avant le confinement. » (BDD appels, 2020)*

Les répondant-es constatent que les difficultés liées à la mauvaise connaissance d'une langue nationale, un statut de séjour précaire, entravent particulièrement l'accès à l'information et aux droits.

*« 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, 2020)*

Comme l'explique Auriane Lamine (2020, p.58), « la crise Covid-19 exacerbe les difficultés de ceux qui n'ont pas la chance de bénéficier des protections du droit social de manière effective. Elle accentue les différences entre insiders et outsiders. (...) La crise révèle (...) que l'intermittence et la précarité de l'emploi rejaillissent négativement sur le bénéfice des prestations de solidarité – ils subissent donc « une double peine ». (...). On doit encore mentionner la précarité terrible de ceux qui, pour des

*circonstances diverses, sont simplement exclus de la citoyenneté par le travail et des droits qui en découlent et parfois même exclus des dispositifs d'aide sociale : les personnes sans-papiers, sans-abri, handicapées, prostituées, âgées... Le recours à l'aide alimentaire en nature a explosé pendant la pandémie ».*

Passé le temps de la sidération face à la situation d'urgence sanitaire et l'épuisement des économies personnelles, de plus en plus de personnes cherchent à bénéficier d'une aide financière pour les aider à payer des factures, leur loyer, les coûts liés à l'éducation des enfants, etc. Les CPAS sont les acteurs de référence, incontournables, pour se faire aider. Pourtant, face à l'accroissement des demandes et les difficultés d'organisation en interne (sous-effectifs chroniques, manque de matériel disponible pour le télétravail des assistants sociaux, lourdeurs administratives, etc.), de nombreux CPAS se retrouvent saturés et deviennent particulièrement difficiles – et dans certains cas, impossibles – à joindre. Dans d'autres cas, ce sont les organismes de paiement (principalement les syndicats et la CAPAC) qui ne répondent plus. La non-accessibilité des services, liée à la fermeture des guichets physique, est créatrice de précarité.

*« Je reçois 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 ? » (BDD appels, 2020)*

*« 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. » (BDD appels, 2021)*

Ces intervalles d'attente correspondent souvent à « une période de soudure » très difficile à affronter financièrement et psychologiquement<sup>1</sup> pour les personnes, pouvant les faire basculer dans la (grande) pauvreté. Ces constats s'apparentent à un véritable maronnier du numéro vert : depuis l'ouverture du dispositif téléphonique jusqu'à aujourd'hui, soit 20 mois plus tard, l'accessibilité des services reste une gageure et participe à accentuer le phénomène de non-recours aux aides et aux

<sup>1</sup> La sixième enquête de santé COVID-19 réalisée en avril 2021 par Sciensano fait le constat que « les indicateurs de santé mentale [à savoir notamment les troubles anxieux et dépressifs] ne sont pas distribués de façon homogène au sein de la population. Hormis les jeunes adultes particulièrement affectés par cette crise, les personnes les plus à risque sont celles qui vivent seules (ménage isolé et ménage monoparental), celles qui sont moins scolarisées, et celles qui sont sans emploi (occupation domestique, au chômage ou en incapacité de travail) ». Sciensano. Sixième enquête de santé COVID-19. Bruxelles, Belgique ; Numéro de dépôt: D/2021/14.440.30. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.25608/j877-kf56>, pp.34-35

droits<sup>2</sup>. Face à cette grande difficulté à joindre les services compétents, que ce soit par les personnes ou les travailleur-euses sociaux-ales, les appelant-es sont généralement réorientés, par les répondant-es du numéro vert, vers un « service minimal » et d'urgence de l'aide sociale, celui de l'aide alimentaire, le temps que les aides leur parviennent. Ces réorientations contribuent à transformer la fonction de l'aide alimentaire dans le système d'aide sociale, la faisant passer d'un rôle d'urgence et palliatif à celui de composante structurelle de l'aide sociale, servant à « boucher les trous » d'une aide financière fortement différée dans le temps.

*« Une professionnelle contacte le numéro vert afin de trouver une aide alimentaire pour une famille en attente du RIS. » (BDD appels, 2020)*

Au fil des mois, des « raccourcis » pour pouvoir accéder aux services s'organisent : c'est le cas des SPOC (Single Point of Contact) mis en place au sein de certains CPAS et syndicats, qui répondent aux demandes urgentes formulées par les répondant-es au numéro vert. *Ces SPOC s'avèrent (dans certains cas) efficaces mais posent toutefois des questions structurelles d'accès aux services : ce n'est qu'en passant par le numéro d'urgence sociale que les personnes parviennent à résoudre des situations d'accès aux aides, renforçant dès lors leur dépendance aux professionnel-les, et rajoutant une étape sur le chemin leur permettant d'accéder à ces aides.*

Avec les confinements successifs, la relation-guichet et les permanences se sont largement raréfiées au sein des organisations publiques et privées d'aide ou de services aux personnes (ex :

les plages de permanences, le nombre et l'heure d'ouverture des guichets des banques, de la poste, des communes, des services publics, etc. ont fortement diminué). Par un effet de vases communicants, ces services se sont massivement numérisés. Pourtant, la relation en face à face, entre une personne usagère d'un service et un-e professionnel-le formé-e à sa matière, répond à une forte demande de la part des personnes, notamment celles qui ne disposent pas ou ne maîtrisent par les équipements numériques. On constate que face à la fermeture des guichets/permanences physiques en général – un mouvement qui s'est accéléré avec la crise sanitaire mais qui était déjà en cours avant – certaines personnes, dont les ressources générationnelles, socio-économiques et culturelles ne leur permettent pas d'investir d'autres canaux de communication avec

les services, ont disparu des suivis et ont renoncé aux aides, faute de trouver ou de pouvoir suivre le « chemin » vers l'aide. D'autres personnes continuent à se présenter aux rares permanences (très souvent saturées) des organisations, physiques ou téléphoniques, quitte à ce que l'aide soit (fortement) différée dans le temps.

*« 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, 2020)*

Ces nombreux freins et barrières à l'aide sociale aggravent le phénomène de non-recours aux droits<sup>3</sup>, documenté depuis de nombreuses

2 Le non-recours aux droits (...) « renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre » (Warin, 2016, p. 34) Différentes formes du non recours peuvent être distinguées : La non-demande (l'offre est connue mais pas demandée), la non-connaissance (lorsque l'offre n'est pas connue), la non-proposition (lorsque l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou non l'offre) et la non-réception (dans le cas où l'offre est connue, demandée mais pas obtenue ou utilisée). L'Observatoire de la santé et du social de la RBC ajoute l'exclusion des droits « *Le non-recours apparaît principalement comme la conséquence de défaillances dans la réalisation mais également dans la formulation des politiques* » (p. 10). Warin « *incite donc (...) à porter la recherche sur la construction des politiques publiques pour éviter de réduire l'analyse du non-recours aux explications comportementales du vécu des usagers vis-à-vis de l'appareil politico-administratif* ».

3 Pour une analyse des phénomènes de non-recours hors période de crise sanitaire, réalisée à partir du contexte des centres sociaux généralistes bruxellois, voir : MYAUX D., SERRE A. & VLEMINCKS J., « Un accueil social de première ligne pour favoriser l'accès aux droits. Non-recours et sous-protection sociale », *Les Cahiers de la recherche d'action*, 2020, n°9, Bruxelles : FdSS.

années, au vu de la désaffiliation (ou de la « sherwoodisation<sup>4</sup> ») du public vis-à-vis des services en général. Par ailleurs, la complexification des dossiers administratifs et l'absence d'interlocuteur-riche du côté des services publics et/ou privés ont une conséquence majeure sur la nature du travail des acteur·rices de l'aide sociale, qui passent une partie de leur temps à « *traiter la mise en contact avec un service (une commune, un CPAS, un syndicat...)* en envoyant des mails et des rappels à répétition, en passant des coups de téléphone dans le vide, en subissant (comme les personnes elles-mêmes) le ping-pong entre services... plutôt que de traiter la problématique de fond » (Réunion entre travailleur·euses sociaux·ales, octobre 2021). ▶

4 « Le terme, né d'une boutade entre chercheurs [1], désigne un processus silencieux, progressif de décrochage d'un nombre grandissant de citoyens. Il a été repéré lors d'analyses de statistiques démographiques anglaises où il apparaissait qu'une population avait disparu des registres. (...) Des situations de plus en plus fréquentes de renonciation aux droits où des ayants droit préfèrent y renoncer sont relayées par les services sociaux. À l'analyse, on constate qu'ils ne supportent plus l'exigence du droit qui les épuise ou ne se sentent pas capables d'y répondre. Ils préfèrent alors le repli dans des réseaux de proximité, voire intimes. » Van Asbrouck, B (2015), « Sherwoodisation ou obsolescence de la cité », in : La Revue Nouvelle, N°7, La sherwoodisation ou l'obsolescence de la cité - La Revue nouvelle <https://www.revuenouvelle.be/La-sherwoodisation-ou-l-obsolescence-de-la-cite>

## 2. LE DISPOSITIF 'ALLO ? AIDE SOCIALE' À LA LOUPE

L'ensemble de ces constats sur l'aggravation des situations de précarité en région Bruxelloise amène à se demander en quoi et comment le numéro « Allo ? Aide sociale » est une réponse pertinente pour les personnes en difficulté. Cela revient à décrire les contours du métier de répondant·e, à identifier les fonctions qu'il remplit ou ne remplit pas, et la manière dont il s'inscrit dans un système d'aide sociale fortement impacté par le contexte de crise.

Partant du principe que le numéro vert ne remplace pas les autres modalités du travail social (accompagnement individuel, collectif ou communautaire), il est acquis qu'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 sociale. Cela implique que la question de l'accompagnement des personnes se pose de manière singulière au sein du dispositif : s'il ne permet pas un accompagnement/une guidance sur le long cours, il n'est pas

non plus un centre de dispatching qui réoriente de manière automatique les appelant·es. Quelle est alors sa spécificité ?

### Focus : le fruit d'une collaboration sectorielle

Le numéro « Allo ? Aide sociale » est le fruit d'une collaboration inédite entre 15 acteurs du secteur social associatif bruxellois, francophone et néerlandophone. Il repose sur une dynamique sectorielle alimentée de longue date par un travail commun sur les pratiques, les cadres d'intervention, les politiques de subsides, etc. Sans cette connaissance mutuelle entre les acteurs et une coordination vivante, il aurait difficilement vu le jour. Les conditions d'une confiance réciproque ont permis qu'au moment de l'urgence, le secteur réagisse d'une même voix et mette en place, en plus de leurs permanences téléphoniques res-

pectives et faute de pouvoir assurer un accueil physique des personnes en difficulté, un numéro de téléphone commun.

Au fil de son implémentation, le besoin de solidifier, clarifier et baliser le dispositif « Numéro vert » s'est avéré nécessaire. Le numéro vert se réclame d'un dispositif collaboratif et participatif, qui implique les répondant-es dans un processus continu de réflexion et d'échange sur l'évolution et le renouvellement de leurs pratiques professionnelles. En cela, les professionnel-le-s impliqué-e-s dans le numéro vert participent régulièrement, au travers de différents espaces (ex : le comité de pilotage, les groupes de travail, les débriefings collectifs, les moments d'Intervision, etc.), à l'élaboration de méthodologies de travail communes, à la co-construction d'outils valides et pertinents, aux processus de plaidoyer mis en œuvre au départ du numéro vert, aux développements et à l'évaluation du dispositif.

### Un dispositif bas-seuil, inclusif et anonyme

Les missions du numéro vert ont évolué au fil des mois, au gré du contexte fluctuant de la crise sanitaire. Au moment de la fermeture massive des permanences sociales, le numéro vert « Allo ? Aide sociale » s'est défini comme un moyen 1) de trouver une solution face aux urgences sociales<sup>5</sup> et aux demandes d'information sur les droits des personnes et 2) d'indiquer, aux personnes, le « chemin » à suivre pour faire aboutir leurs démarches et veiller – si possible – à que ce trajet soit le plus direct, compréhensible, humanisé possible. Lors des premiers *débriefings* collectifs, certaines demandes étaient considérées, par des répondant-es eux-mêmes, comme hors champ du numéro vert. D'autres, au contraire, soutenaient que toute demande était recevable ou que certaines pouvaient être considérées comme des prétextes pour poser des questions sociales plus larges :

*« Quand une personne appelle pour poser des questions sur les mesures sanitaires, dans certains cas, on sent qu'il y a un réel*

*besoin d'écoute derrière, que les personnes sont angoissées, qu'elles ont besoin de poser des questions » (Débriefing collectif, 2020)*

La réflexion menée avec les répondant-es autour de la recevabilité de tout appel a permis de définir le numéro vert comme un dispositif bas-seuil qui accueille l'ensemble des demandes sociales des habitant-es de la Région bruxelloise de manière inconditionnelle.

La modalité d'aide du numéro vert bruxellois se distingue de la relation en face à face ou de la « relation numérique » sur la question de l'anonymat. L'enjeu d'être (re) connu, par le travailleur au guichet ou en rendez-vous individuel, par les autres personnes présentes dans la file et dans la salle d'attente, au travers d'un formulaire en ligne qui demande l'encodage d'informations personnelles est levé puisque l'anonymat est, au téléphone, un socle sur lequel se construit la relation. C'est dès lors une tout autre relation qui s'instaure, qui permet à la personne répondante de collecter des informations sur la situation de la personne appelante sans pour autant qu'elle doive dévoiler son identité. Certains associent l'entretien télé-

phonique à « une alcôve » parce que d'autres choses peuvent s'y jouer, telles que la confiance, la demande exclusive d'écoute, la demande « farfelue »<sup>6</sup>.

Ces garanties d'anonymat que crée le contact par téléphone peuvent convenir et parfois rassurer certains appelant-es. Des répondant-es mettent en avant le fait qu'un dispositif téléphonique gratuit et anonyme est un moyen non engageant pour les personnes en recherche d'informations sur leurs droits, qui peut lever certaines barrières en démystifiant et en déstigmatisant le recours à l'aide sociale.

### Quatre modalités d'intervention

Très concrètement, le traitement adapté des appels s'est traduit, au cours de vingt mois d'activité, dans différentes possibilités d'intervention des travailleurs et travailleuses du numéro « Allo ? Aide sociale ». Il se décline aujourd'hui en quatre formes principales d'intervention, allant de l'information, à la réorientation pouvant être tantôt générale tantôt spécifique, à la proposition d'une aide directe.

<sup>5</sup> « Historiquement, le téléphone a d'abord été utilisé pour répondre à l'urgence du suicide. Le psychosociologue Jean-Pierre Minary et la psychologue Béatrice Leclercq articulent la question de l'écoute téléphonique avec la dimension de l'urgence : « Qu'il y ait en téléphonie sociale quelque chose qui relève de l'urgence paraît évident. » in : Capobianco et Gonzalez (2012) *La clinique du bout du fil*, Presses Universitaires de France, pp.19-54

<sup>6</sup> Capobianco et Gonzalez, *Op. Cit.*

1. Tout d'abord, le numéro « Allo ? Aide sociale » permet de donner des informations sur les droits sociaux en général, après analyse de la situation de la personne (en fonction de ce que cette dernière est d'accord de partager).

*« J'ai reçu un appel d'une femme de 22 ans qui travaille dans une boucherie et qui subit du harcèlement de la part de son patron. Elle était à ce moment-là en arrêt maladie et elle voulait avoir des renseignements pour savoir s'il est possible légalement d'être licenciée durant un arrêt maladie. Je lui ai apporté une information sur ses droits de base et l'ai réorientée vers le service Inforjeunes, en assurant le suivi vers eux. » (Entretien avec un·e répondant·e)*

*« J'apprécie que les personnes soient réorientées vers le numéro vert, parce que c'est l'occasion de bien leur réexpliquer leurs droits. Expliquer les possibilités, le RIS, tout ça, c'est « déjà ça de gagné ». Une personne qui veut suivre un cours de FLE va au CPAS, on lui dit qu'ils n'ont aucune info à ce sujet, du coup, moi je suis contente qu'il y ait le numéro vert derrière » (Entretien avec un·e répondant·e)*

Dans nombre de cas, l'écoute et le dialogue téléphoniques (sans mise en lien par le/la répondant·e de l'appelant·e avec un service) sont suffisants. Un répondant constate que « même une réponse 'simple' peut apporter aux appelant·es un vrai effet de soulagement », lequel est mis en lien avec la qualité de l'accueil et de l'information qui est apportée. Les nombreuses demandes liées au Covid et aux mesures sanitaires en général sont révélatrices de la difficulté, pour les personnes, de comprendre les informations générales et de la nécessité qu'elles soient réexpliquées dans le cadre d'un échange humain.

*« Moi j'ai eu plein d'appels de personnes qui appelaient en dernier recours, 'vous vous répondez au moins et j'espère que vous allez pouvoir m'aider'. Là, tu sais que la personne a essayé d'autres numéros avant. (...) [Ce sont des gens qui disent] : « j'ai attendu 20 min sur la ligne info covid, j'en ai marre donc j'appelle chez vous ». Une personne m'a demandé si je n'étais pas un robot ». (Entretien avec un·e répondant·e)*

*« De nombreuses personnes, notamment celles d'origine étrangère, contactent le numéro*

*vert pour s'assurer de la bonne compréhension des mesures sanitaires en cours ». (Entretien avec un·e répondant·e)*

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

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

2. Il permet également d'orienter la personne vers un service spécialisé (d'aide alimentaire, aide juridique, médiation de dettes, etc.) ou de la réorienter vers un service social associatif, pour un suivi social plus général :

*« Dans un premier temps, pour l'aide alimentaire, je l'ai redirigé vers les différentes organisations près de chez lui qui offrent des*

*colis alimentaires. Dans un second temps, je l'ai redirigé vers le CASG X pour qu'il puisse avoir un accompagnement social global, il est détenteur d'une carte E. » (BDD appels, 2020)*

3. Au-delà d'une simple transmission de contacts/coordonnées, les répondant·es ont la possibilité d'assurer une réorientation spécifique, c'est-à-dire de garantir le relais entre l'appelant·e et le service pouvant faire aboutir la demande (avec le consentement oral explicite de la personne ou de s'assurer que la personne soit en capacité de faire le relais (par exemple quand la personne n'a pas de crédit téléphonique, qu'elle ne parle ni français ni néerlandais, etc.) :

*« J'ai appelé le service X pour m'assurer qu'ils s'occupent de ce type de demande et j'ai orienté l'appelante vers eux. » (BDD appels, 2020)*

*« Je l'ai dirigé vers un service d'aide sociale générale dans la commune de Saint-Josse, ensuite elle a voulu avoir un rendez-vous [dans un service x] à Koekelberg. Après lui avoir posé la question, elle a souhaité que j'appelle dans les différents services pour*

*obtenir des rendez-vous, ce que j'ai fait. Le premier service rappellera madame pour lui fixer un RDV également. Toutes les coordonnées ont été communiquées à Madame. » (BDD appels, 2020)*

Le numéro vert offre dès lors la possibilité, par le travail d'analyse de la demande, de proposer à la personne une (ré)orientation adaptée et personnalisée au regard de sa situation. Cela implique une forme d'accompagnement de l'appelant·e, supposant la possibilité de rappeler la personne (avec son accord) et de s'assurer de la prise en charge de la demande par un service.

*« Je trouve ça très utile le numéro vert, j'ai l'impression, en tout cas quand je suis dans de grosses démarches comme pour un hébergement pour un SDF, quand ça aboutit c'est satisfaisant. Il y a eu des personnes ou j'ai dû appeler pendant 3, 4 jours pour trouver une solution, quand, finalement, on y arrive, c'est la partie satisfaisante » (Entretien avec un·e répondant·e)*

*« Une personne sans-papiers contacte le numéro vert pour venir se faire vacciner à Bruxelles. J'ai entamé des démarches pour orienter la personne vers le service compétent. Il s'avère que*

*le processus est, au final, très compliqué et que j'ai dû donner près d'une dizaine de coups de téléphone pour « trouver le bon chemin » et réorienter correctement la personne. C'est donc, au final, moi, le professionnel qui s'est occupé du « pingpong », qui a « subi » les réorientations automatiques pour trouver la bonne route permettant effectivement à la personne de se faire vacciner... » (Entretien avec un·e répondant·e)*

Pour éviter que le numéro « Allo ? Aide sociale » ne participe à la chaîne néfaste des réorientations automatiques entre services, il s'agit de s'assurer que les services/acteurs de l'aide sociale n'utilisent pas le dispositif téléphonique comme « réceptacle » des situations non résolues, par manque de réponses ou de ressources. Le non-accès aux droits – qui est une forme du non-recours en général et qui concerne le non-accès à un droit alors qu'on y est éligible – s'explique par différents facteurs, dont « les réorientations automatiques d'un service/organisme à un autre » (Noël, 2021). Ce « ping-pong » qui consiste à renvoyer systématiquement les personnes en demande d'aide d'un service à un autre s'avère particulièrement néfaste pour les

personnes – qui se découragent d'accéder à l'aide – et alimente la défiance vis-à-vis des institutions/organisations.

Des exemples de ce type de réorientations ont eu lieu et sont dénoncées par les répondant·es :

*« J'ai entendu qu'une mutuelle qui avait fortement limité ses plages de permanence avait affiché le numéro vert sur la porte de son bureau. Les gens ne comprenaient pas : ils appelaient le numéro vert en pensant joindre quelqu'un de la mutuelle. Ça ne va pas ! ça rend tout très confus ! » (Débriefing collectif, 2020)*

4. Finalement, le dispositif téléphonique est, dans certains cas, en capacité de proposer une « aide directe ». Les répondant·es du numéro vert constatent que l'écoute/le support psychologique des personnes constitue une part importante de leur travail mais qu'ils sont peu formés et outillés pour remplir ce rôle et régulièrement démunis face à des appels à répétition. Quand des situations de troubles mentaux sont identifiées et que l'écoute active et bienveillante semble ne pas suffire, les répondant·es tentent de réorienter la personne vers des lignes téléphoniques

ad hoc ou des services de santé mentale de son quartier.

*« Durant 2 heures, j'ai écouté la dame et j'ai essayé de la rassurer sur sa sécurité, j'ai discuté avec elle des équipes qui l'entouraient et elle savait déjà à qui faire appel. C'était surtout un appel de soutien et d'écoute. » (BDD appels, 2021)*

*« Monsieur X a encore appelé plusieurs fois pendant la permanence. Il se plaint continuellement de soucis avec son fils... Je ne sais pas comment gérer ses appels à répétition. » (BDD appels, 2021)*

D'autres « actions directes » concernent une première demande à l'aide sociale et sont réalisées par le ou la répondant·e afin de faciliter l'accès à l'aide sociale pour ces personnes :

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

*« Cette personne avait beaucoup de demandes. Il y avait la prime covid, cette personne avait besoin*

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

### 3. UNE ÉCLOSION SIMULTANÉE DE 0800'

L' énumération de ces modalités d'intervention amène à se demander si d'autres 0800 remplissent des missions similaires au numéro vert 0800/35.243. Comme mentionné plus haut, l'aide téléphonique ne se substitue pas à d'autres formes de travail social. Mais se démarque-t-elle des autres dispositifs 0800 présents en Région de Bruxelles-Capitale ? La comparaison permet d'en extraire les spécificités.

À partir de mars 2020, de nombreux numéros de téléphone gratuits entrent en fonction dans le but de rendre le secteur social/santé accessible au public. Certains 0800 préexistaient à la crise sanitaire et ont une expérience considérable du travail par téléphone. Parmi les « petits nouveaux », certains numéros resteront actifs seulement quelques mois, d'autres sont toujours actifs près de 2 ans

plus tard. On constate toutefois très rapidement qu'ils jouent tous des rôles différents et sont organisés de manière très variable<sup>7</sup>. On observe au moins deux paramètres qui rentrent en jeu pour les différencier.

1. D'une part, le type de répondants varie d'un dispositif téléphonique à l'autre. **Les personnes qui répondent aux différents 0800 du secteur social/santé en général ont des expériences et des compétences professionnelles très variées** : elles sont agents d'accueil des CPAS, font partie du personnel administratif des organisations, sont bénévoles ou professionnelles de l'aide sociale, sont des fonctionnaires communaux ou régionaux, etc. Pour rappel, les répondant·es au numéro « Allo ? aide sociale » sont tous·tes des professionnel·les du social travaillant dans les centres membres de la FdSS.

<sup>7</sup> Ces données se base sur le résultat d'une consultation de plusieurs 0800 régionaux ainsi que le CAW et le 1718 wallon. Sans viser à l'exhaustivité, ces rencontres ont permis de broser une variété représentative des différents 0800.

2. D'autre part, le type de mission diffère. On peut résumer et schématiser les missions des différents numéros vert psychosociaux publics ou associatifs en trois grands ensembles : (1) des missions d'intermédiaire, (2) d'aide indirecte ou (3) d'aide directe.

» La mission d'intermédiaire implique du ou de la répondant-e un rôle balisé, répondant à des procédures, n'apportant pas de réponse à la personne appelante que ce soit en termes de réorientation ou d'information, et se limitant à un système d'enregistrement des demandes. Ou autrement dénommé un système de ticketing.

*« Au CPAS de [cette commune], le numéro gratuit 0800 sert à enregistrer les demandes. Ces demandes sont ensuite envoyées vers des AS qui recontactent ensuite les personnes par téléphone. Parfois, les personnes doivent attendre plusieurs semaines (ou même mois) pour être rappelées » (Focus-group 0800 bruxellois, juin 2021)*

» Les missions d'aide indirecte impliquent une réorientation, qu'on peut qualifier de spécifique ou de générale. La réorientation spécifique im-

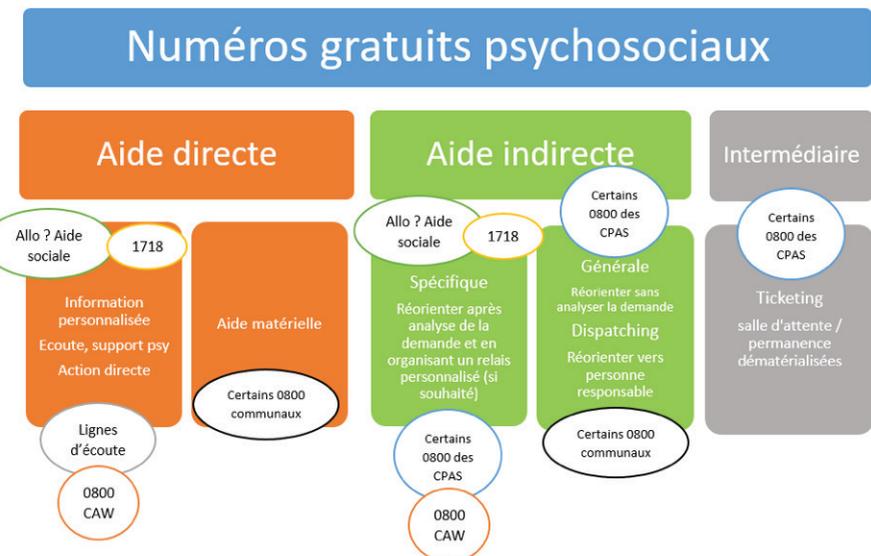
plique d'analyser la demande et de réorienter la personne vers le service/la personne le plus compétent et en mesure d'aider la personne. Il s'agit de s'assurer, en amont de la réorientation, que le service contacté dispose du temps et des compétences nécessaires pour que la demande aboutisse effectivement. La réorientation générale consiste à renvoyer la personne vers un service/une personne en fonction de la thématique générale de l'appel, sans s'assurer que le relais puisse effectivement avoir lieu. Le dispositif téléphonique agit comme un opérateur qui dispatche les appels, un genre de bottin téléphonique en ligne. On peut également parler de « réorientation automatique ».

» Finalement, dans d'autres cas, les personnes qui répondent au téléphone sont des professionnel·les ou des bénévoles sélectionnés et formés, qui peuvent proposer à l'appelant-e une aide directe et sur mesure. Dans le cas des lignes psys, le travail d'écoute et de dialogue se fait directement par téléphone, par une personne formée à ce travail d'écoute. Dans le cas d'une ligne sociale généraliste et professionnelle, une informa-

tion précise, adaptée à la situation de la personne, peut être donnée sur ses droits sociaux. De plus, dans certains cas, l'assistant-e social-e au téléphone aidera une personne à la réalisation d'une « action » (souvent liée à des problèmes de fracture numérique) comme envoyer un mail, remplir un formulaire, modifier ou confirmer un rendez-vous (en ligne ou par téléphone). Parfois aussi, même si c'est assez marginal, des aides directes ont pu être prodiguées par téléphone sur le plan matériel (par exemple, une commune co-organise un service de livraison de courses à domicile pendant le confinement au travers du numéro vert communal) mais cela est souvent lié à une levée temporaire des critères d'accès et à une période/des aides déterminées

À ce jour, on constate qu'il n'existe pas de doublon, à l'échelle régionale, de ce type de dispositif téléphonique offrant la possibilité d'être en contact direct et gratuit avec un-e professionnel·le de l'aide sociale dans le but de recevoir une information ad hoc et/ou d'être « guidé », le plus précisément et humainement possible, dans le secteur social/santé bruxellois en vue d'être concrètement aidé.

Cette singularité du dispositif en fait-il un outil de lutte contre le non-recours à l'aide sociale pour les habitant·es bruxellois·es ? Se suffit-il à lui seul ou s'intègre-t-il dans un système qui peut, à certaines conditions, rentrer dans un cycle vertueux de meilleurs accès aux droits ? Quelles seraient ces conditions ? ▶



## 4. UN OUTIL DE LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS : À QUELLES CONDITIONS ?

Pendant plusieurs semaines de confinement, le numéro vert pour les urgences sociales a partiellement occupé une fonction majeure, laissée vacante, d'accessibilité à l'aide et aux services. Au fil de leurs réouvertures graduelles et à géométrie variable, la question du sens de la pérennisation du dispositif s'est posée : le numéro vert est-il destiné à durer quand les services auront réouvert ? Vaut-il se suppléer à d'autres modalités de l'aide, notamment l'action collective et communautaire ? Les ressources humaines qui y sont affectées renforcent-elles ou affaiblissent-elles les services sociaux, qui doivent gérer un accroissement des demandes ? Est-ce un dispositif prioritaire ? Autant de questions qui interrogent la fonction, le rôle, les missions endossées par le numéro de téléphone gratuit et

anonyme dans le système de l'aide sociale associative en général. Face à ces questions, un accord entre participant-es émerge sur la nécessité de considérer le **numéro vert bruxellois comme une porte d'entrée supplémentaire pour les habitant-es bruxellois-es vers l'aide sociale formalisée ou citoyenne, visant, de cette manière, à lutter contre le non-recours aux droits**. Le constat du non-recours aux droits dans la Région bruxelloise est clair, c'est un phénomène qui tend à s'aggraver. D'après Laurence Noël (2021, p.1), « *cela s'explique par les réalités cumulées des contextes administratif, institutionnel et budgétaire et la multiplicité des régimes des droits et services en vigueur d'un côté et, de l'autre, par une population « hyper vulnérable » déjà précarisée. Ce cadre exacerbe le risque de non-recours aux droits et la précarisation des personnes.* »

Nous détaillons dans les points suivants les conditions de « réussite » pour que ce dispositif soit efficace dans la lutte contre le non-recours. Ces conditions sont de différents ordres : pratiques, politiques et structurelles.

### Des conditions pratiques : du temps, des espaces d'intervention, des outils partagés

Comme l'explique Laurence Noël dans ce même article, « *les personnes insistent sur les problèmes récurrents de validité des informations reçues ou de leur caractère contradictoire d'un guichet à un autre. L'objectif d'une socialisation juridique [Lejeune, 2014] ou la simple distribution ou disponibilité d'informations ne suffisent souvent pas à lutter contre une complexité croissante des conditions des dispositifs d'octroi et de maintien des droits. La compréhension des informations et des démarches constitue une condition supplémentaire et indispensable à l'effectivité du droit.* ». Le numéro « Allo ? Aide sociale », dans sa mission d'aide directe réalisée par des professionnel·les actif·ves de l'aide sociale, a pour objectif de permettre à toute personne habitant sur le territoire bruxellois d'être informée précisément sur les aides et services disponibles et adaptés

à sa situation personnelle.

Comme l'expliquaient les répondant-es au sein d'un groupe de travail, **la poursuite de cet objectif implique toutefois que les permanences du numéro vert continuent d'être assurées par des professionnel·les mis en condition de pouvoir fournir une information juste et précise aux personnes**. On peut nommer ces premières conditions comme des « préalables à l'action ». Parmi ces préalables, on pense au temps dont disposent les travailleurs sociaux pour répondre au téléphone ainsi que la possibilité qui leur est offerte d'accéder aisément à une législation sociale multisectorielle régulièrement mise à jour, discutée et interprétée par des pairs, et à un répertoire de services réellement accessibles. C'est cette mise en capacité continue des répondant-e-s – et leur adhésion active à cette dynamique professionnelle et intersectorielle, impliquant des séances régulières d'intervention et de débriefings, ainsi que l'utilisation d'outils partagés – qui permet au dispositif de remplir cette première condition d'un dispositif participant à la lutte contre le non-recours.

Des outils et un cadre de travail spécifiques au numéro vert social, porté par une coordination dédiée au projet, témoignent de cette collaboration sectorielle inédite, à

savoir la construction d'une base de données commune<sup>8</sup> et l'organisation hebdomadaire de moments d'échanges de pratiques entre répondant-es.

Ces outils/moments de travail répondent à l'enjeu de la complexification des droits sociaux qui « crée (...) de nouvelles difficultés pour les professionnels du social eux-mêmes, en peine d'une veille juridique permanente sur les changements légaux, administratifs, et leurs interprétations » (Noël, 2021) et constitue un facteur explicatif de la « non-proposition » de l'aide des acteurs professionnels du social au public pourtant éligible aux droits, une forme du non-recours. On constate également qu'un nombre important de professionnels joignent le numéro vert pour confronter leurs interprétations, demander conseil, être aidés dans des démarches réalisées avec les usagers de leurs services.

### Des conditions politiques : le numéro vert comme instrument de plaidoyer social

À l'heure où le confinement affaiblissait sensiblement le lien entre les services et les usagers de l'aide sociale et que certains habitant-e-s de Bruxelles faisaient face, seuls, dans leurs chez eux confinés, à leurs problématiques sociales, le numéro vert a offert une lorgnette directe sur une partie des problèmes rencontrés par les habitant-es de Bruxelles, qu'ils soient d'ordre conjoncturel (liés à la crise sanitaire, l'ouverture/fermeture de certains services, les pertes d'emploi, les règles à suivre, les mesures compensatoires, etc.) ou structurel (liés à des situations de précarité datant d'avant la crise et bien souvent renforcées par celle-ci). Le besoin de compiler, consolider et d'utiliser ces données pour tenter d'apporter une solution à des problèmes ponctuels (tel que le nonaccès à certains services ou aides spécifiques) ou pour alimenter un plaidoyer structurel de lutte contre la pauvreté et les inégalités s'est avéré primordial pour le secteur social associatif (CAP/CASG/CAW).

En plus de soutenir la population en proposant des conseils individualisés à celles et ceux qui le contactent, le numéro vert joue aussi un rôle de « thermomètre » des types de difficultés sociales vécues par les Bruxellois (spécifique ou non à la crise sanitaire). Le *monitoring* régulier des appels (quantitatif au départ du journal des appels, et qualitatif au travers des commentaires laissés dans la base de données par les répondants et leur participation à des espaces de débriefings) permet de rendre compte de ce qui semble poser problème ou rendre difficile la vie des habitant-es de la région.

Si le suivi quantitatif et qualitatif des appels reçus au numéro vert permet un processus de repérage, d'identification de diverses situations, dysfonctionnements ou difficultés, ce travail ne suffit pas. Il demande à être rendu public. À partir du numéro vert, mais également en collaboration avec (les constats) d'autres acteurs et porteparoles du secteur social/santé, il s'est agi de porter les problématiques sociales dans l'espace pu-

blic et médiatique et de tenter de les mettre à l'agenda des espaces de discussion où se construisent les problèmes politiques<sup>9</sup>.

Le numéro vert en devient un instrument au centre d'une attention particulière, permettant de renforcer un plaidoyer porté de longue date par les acteurs du secteur et conforté par la crise, d'appuyer certaines interpellations adressées au politique (notamment au travers de la Task Force bruxelloise urgences sociales), de médiatiser les constats, de contribuer à créer des ponts entre secteurs pour renforcer le lobbying social en général. C'est notamment au travers de la publication régulière des « bilans des appels » que ces constats sont publicisés<sup>10</sup>. Il n'en reste pas moins « un indicateur parmi d'autres », partiel et limité, qui peut « dire quelque chose » des difficultés concrètes vécues par les Bruxellois durant cette crise, sans pour autant prétendre à une généralisation des constats. Ces deux fonctions d'aide et de baromètre endossées par le numéro vert permettent de le qualifier aujourd'hui

8 La base de données, régulièrement mise à jour et complétée, disponible en accès libre sur internet, est mise à la disposition des travailleurs sociaux qui répondent au numéro vert : [https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX1vRIM\\_wh0QjOyCuPWrfPoV\\_wsrMAWbOd62fyEAK0oMSgGaCE7joix7-2UHjQJZNV060O9VBjy7f5Vnv/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX1vRIM_wh0QjOyCuPWrfPoV_wsrMAWbOd62fyEAK0oMSgGaCE7joix7-2UHjQJZNV060O9VBjy7f5Vnv/pubhtml).

9 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. » (LASCOURMES et LE GALÈS, *op. cit.*, p. 73)

10 Tous les bilans des appels reçus au numéro vert sont disponibles ici : <https://www.fdss.be/fr/bilans-des-appels-allo-aide-sociale/>

d'outil social, mais également d'outil de plaidoyer<sup>11</sup>.

### Des conditions structurelles : soutenir les travailleurs sociaux, renforcer la première ligne social/santé, penser la complémentarité des modalités de l'aide

Dans certains cas – et plus particulièrement lorsque la demande porte sur des problématiques qui restent structurellement sans réponse, notamment, par exemple, pour des questions relatives au logement – la première ligne sociale n'a pas de solution à apporter aux personnes appelantes et se retrouve démunie dans sa mission. Comme nous le décrivions dans un bilan des appels du numéro vert<sup>12</sup> : « 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 leur public. 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 lo-

gistiques (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 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·les débordés. Il s'agit de rendre davantage effectif l'accès aux droits. C'est donc, de l'avis des répondant·es, 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 et que des solutions puissent effectivement être proposées aux personnes. » Pour assurer son efficacité, sa cohérence, son sens et son utilité, le numéro vert doit pouvoir faire relais vers une première ligne sociale/santé forte et en mesure de répondre aux demandes sociales des appelant·es, que ce soit au travers d'un suivi individuel, d'actions collectives ou d'initiatives communautaires.

*« La relation par téléphone, ça reste beaucoup moins fort qu'une relation d'aide en présentiel. Le numéro vert n'a de sens que s'il est possible de proposer un suivi à plus long terme à la personne ». (Entretien avec un·e répondant·e)*

*« Mon service ne fait de suivi qu'avec les habitants d'une commune bien précise, j'oriente pour un plus long suivi chez moi quand c'est possible mais je peux aussi facilement renvoyer vers des collègues, à Anderlecht par exemple, j'ai encore fait ça ce matin. Au téléphone on ne voit que la face émergée de l'iceberg, il y a des personnes avec qui j'ai des suivis plus longs ». (Entretien avec un·e répondant·e) ►*

<sup>11</sup> <https://www.revueobservatoire.be/Le-numero-vert-social-bruxellois-Un-outil-de-plaidoyer-pour-un-meilleur-acces?return=publication>

<sup>12</sup> [Bilan20numc3a9ro20vert20Novembre20-20janvier2028202129.pdf](#) (fdss.be), p.47

## CONCLUSION

Cette réflexion sur le numéro vert conforte la Fédération des Services Sociaux et ses membres dans sa volonté de redimensionner l'action sociale au plus près des personnes et des quartiers de vie, de manière à « fissurer les murs » qui s'érigent encore davantage entre les personnes et les services (publics et privés) depuis la pandémie. Cette approche doit permettre à des publics précarisés d'être soutenus et équipés dans leurs rapports avec les administrations et les institutions afin de faire valoir leurs droits. En offrant un repère gratuit et centralisé de l'aide sociale, le parcours et l'accès des publics aux initiatives locales, aux services sociaux (privés ou publics), aux institutions s'en trouvent facilités, ce qui contribue par ailleurs à lutter contre le non-recours. Intervenir rapidement et en amont de situations qui peuvent facilement se dégrader est l'axe d'action privilégié promu par les membres

de la fédération et défend une approche visant à soutenir, de manière humaine, digne et soignée, les personnes en situation de vulnérabilité.

Organiser une porte d'entrée supplémentaire vers les secteurs social/santé de la région bruxelloise répondant à des conditions de gratuité et d'anonymat, garantissant un caractère inclusif, direct et professionnel, en capacité d'informer précisément les appelant·es sur leurs droits et les réorienter vers des services en mesure de répondre à leur demande constituée, sans conteste, un pas dans la prise en compte de chacun et chacune.

Dans un système d'aide sociale pensé selon cette approche, le numéro vert peut jouer un rôle qui fait sens, occuper une place pertinente mais il n'est en rien une réponse-en-soi. Il s'inscrit comme composante d'un secteur qui doit être renforcé et réhabilité dans ses missions d'accès aux droits et dans la vision de société qui défend la justice sociale, une poli-

tique de soin<sup>13</sup>, de redistribution des richesses et d'égal accès aux droits fondamentaux. ▶

13 Au sens donné par Joan Tronto, quand, déjà en 1991, elle définit le « care » comme une notion politique : « Au niveau le plus général, nous suggérons que le *care* soit considéré comme une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre "monde", en sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie » [Fischer et Tronto, 1991, p. 40].

## BIBLIOGRAPHIE

ANDERSON, C.W., (2012), « Political judgment and theory in policy analysis », in E.B. Portis, M.B. Levy, dir., *Handbook of Political Theory and Policy Science*, New York, Greenwood, 1988.

LASCOUMES, P. et LEGALES P., (2012), *Sociologie de l'action publique*. (2e édition), Armand Colin, coll. « 128 »

BARREZ, J. & RUDI VAN DAM, R. (2021), *Pauvreté et groupes vulnérables pendant la crise du coronavirus*, p.193 : <https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/fr/publications/rbss/2020/rbss-2020-1-pauvrete-et-groupes-vulnerables-pendant-la-crise-du-coronavirus.pdf> et <https://socialsecurity.belgium.be/fr/elaboration-de-la-politique-sociale/impact-social-covid-19>

CAPOBIANCO & GONZALEZ (2012) *La clinique du bout du fil*, Presses Universitaires de France, pp.19-54

LAMINE, A., (2020), « Le droit social, un amortisseur du choc du confinement », in : Charles, J. & Desguin, S. (coord.), *Aux confins – Travail et foyer à l'heure du (dé)confinement*, CESEP/TED UCLouvain/USaint-Louis

LEJEUNE, A., (2014), « Accès au droit en France : la socialisation juridique comme condition de l'accès aux droits », *Les politiques sociales. Accessibilité et non-recours aux services publics*. no 3 & 4, pp. 48-57.

MYAUX D., SERRE A. & VLEMINCKS J., (2020) « Un accueil social de première ligne pour favoriser l'accès aux droits. Non-recours et sous-protection sociale », *Les Cahiers de la recherche action*, n°9, Bruxelles : FdSS.

NOËL, L. (2021), « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », *Brussels Studies* [En ligne], Collection générale, n° 157, mis en ligne le 30 mai 2021, consulté le 23 septembre 2021. URL : <http://journals.openedition.org/brussels/5569> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/brussels.5569>

SCIENSANO, (2021), *Sixième enquête de santé COVID-19*, Bruxelles, Belgique ; Numéro de dépôt: D/2021/14.440.30. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.25608/j877-kf56>, pp.34-35

TRONTO, J. (2008), « Du care ». *Revue du MAUSS*, 32, 243-265. <https://doi.org/10.3917/rdm.032.0243>

WARIN, P. (2016), *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. « Libres cours - politique », 242 p., ISBN : 978-2-7061-2571-3.



## NOTES

A series of 20 horizontal dotted lines for taking notes.

## NOTES

A series of 20 horizontal dotted lines for taking notes.



# NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page.

Une publication de la Fédération des Services Sociaux (FdSS),  
49 rue Gheude - 1070 Bruxelles

Editrice responsable : Céline Nieuwenhuys  
Autrices : Pauline Feron & Charlotte Maisin  
Relectures : Lotte Damhuis, Romain Knappen & Morgane Jaillot  
Graphisme : Fabienne Bonnoron  
Photos : Lotte Damhuis (avant) & Dave Sharma de Pixabay (arrière)

Tous droits réservés • Dépôt légal décembre 2021

