

L'aide sociale de première ligne : une aide en ligne, au bout du fil ou sur un fil ?

Depuis la crise du Covid 19, les membres du RBDH observent que les droits des plus vulnérables sont encore plus fortement mis à mal qu'auparavant. Obtenir directement une information ou une aide au guichet d'une institution ou d'une administration de première ligne, comme un CPAS, un syndicat ou une mutuelle, devient quasiment impossible aujourd'hui. Les usagers sont orientés vers les sites internet et la fracture numérique accentue encore les inégalités.

Les réalités des plus pauvres oubliées

La pandémie et le confinement ont été des révélateurs qui ont mis au grand jour les inégalités sociales croissantes de notre société. Avant la crise du Covid 19, un Bruxellois sur trois vivait en dessous du seuil de pauvreté. Sachant que tous les indicateurs socioéconomiques sont dans le rouge pour les mois, voire pour les années à venir, combien de Bruxellois risquent-ils de tomber en pauvreté ? Est-il donc permis de rester les bras croisés ?

Le confinement nous a confirmé, s'il le fallait encore, que le logement est un droit humain fondamental inaliénable. Si ce droit au logement inscrit à l'article 23 de notre Constitution n'est pas respecté, tous les autres droits fondamentaux s'en trouvent impactés négativement. Le droit à une vie digne, le droit à un revenu minimum, aux soins de santé, le droit à l'enseignement et à la formation, le droit à l'alimentation, etc.

Les travailleur.euse.s de terrain des organisations de notre réseau tirent un premier bilan alarmant du confinement, du dé-confinement et de leurs conséquences sur leurs bénéficiaires. Difficultés d'accès aux services et aides, sentiment d'abandon, frustrations. Les mesures liées au confinement ont aggravé les inégalités sociales. Inégalités en termes d'accès à la scolarité, inégalités face au travail, inégalités salariales et surtout inégalités de logement. Le confinement n'a pas été vécu de la même façon, selon que l'on dispose d'un logement qualitatif et adapté à la taille du ménage ou non. Le dé-confinement ne prend pas mieux la mesure des réalités et besoins des plus précaires.

Bien que les résultats des études scientifiques sur l'impact du Corona et les mesures sanitaires sur la vie et le bien-être des personnes vivant dans la pauvreté sont encore attendus, les premiers retours confirment nos constats. Nous pensons au travail de Kenza Amara-Hammou (VUB), qui s'est attachée à analyser l'impact et la réception des mesures sanitaires auprès des personnes en situation de pauvreté (entretiens approfondis avec une soixantaine de personnes).

« Les personnes interrogées n'ont pas compris pourquoi les personnes les plus défavorisées, sur le plan socio-économique, sont celles qui sont de facto les plus exclues des débats sur la société et les problèmes socio-économiques qu'elles rencontrent : Qu'il s'agisse de forums ou plateformes sociales, médiatiques, politiques, universitaires et des débats qui s'y déroulent, les répondants ont le sentiment qu'ils ne sont jamais invités ou n'ont pas la possibilité de s'exprimer dans ces discussions, alors que ces débats devraient avoir lieu avec eux. »

Selon la chercheuse, ce sentiment d'abandon et de non-écoute est encore accentué par la fracture numérique : pas de possibilité d'intervenir dans les débats sociétaux, peu de contacts sociaux et non-accès à certains services sociaux et/ou publics.

Obtenir une réponse, un combat quotidien

Dans nos pratiques de terrain, nous observons que l'exercice de ces droits fondamentaux est en péril, notamment du fait que de nombreux guichets ne sont plus accessibles physiquement. En effet, toutes les démarches semblent devoir se passer en ligne¹ ou au bout du fil. Mais encore faut-il qu'il y ait quelqu'un en ligne ou au bout du fil. Et c'est bien là que le bât blesse : cette ligne donne souvent des réponses automatiques et le fil sonne souvent dans le vide.

De l'obtention d'un document officiel, comme une composition de ménage ou une attestation du syndicat, peut dépendre le droit à un revenu d'intégration sociale qui assure la survie d'une famille. De l'accès au guichet communal peut dépendre l'inscription au registre de la population. C'est un château de cartes et, s'il en tombe une, le château s'écroule. Quand il s'agit de cartes à jouer, cela est dérisoire, mais s'il s'agit de l'avenir de nos concitoyens il n'en va pas de même.

« Depuis l'arrivée du Covid , il est plus difficile pour les familles précarisées d'exercer leurs droits vu que les services de première ligne (demande d'asile à l'office des étrangers, communes, CPAS, caisses d'allocations familiales, services sociaux et juridiques de première ligne, bureau d'aide juridique des avocats, services d'aide et de protection de la jeunesse,...) ne sont plus directement joignables en se rendant sur place et si ce rdv peut avoir lieu, ils doivent d'abord prendre un rdv par mail ou par téléphone (et le temps d'attente au téléphone étant parfois très très long). La fracture numérique est bien présente, sans compter la difficulté renforcée pour les personnes ne parlant pas très bien une langue nationale pour expliquer leur problème par téléphone ou par mail. »

Les associations, qui ont repris le travail de terrain, se débrouillent tant bien que mal pour rétablir le contact entre les institutions publiques et les usagers. Mais qu'en est-il de toutes ces personnes qui n'ont pas accès à internet ? Qui ne disposent pas du matériel nécessaire ? Qui n'ont pas les connaissances minimales pour en faire un usage adéquat ? Qu'en est-il des personnes qui ignorent l'existence ou n'ont pas recours à l'aide des associations ?

Pensons aux personnes âgées, aux personnes isolées, aux personnes handicapées physiques ou mentales, aux personnes sans papiers qui ont besoin d'une aide médicale urgente, aux personnes menacées d'expulsion, aux personnes analphabètes et aux personnes qui ne maîtrisent pas l'une de nos langues nationales ! C'est ici que la fracture digitale laisse bon nombre de nos citoyens sur le carreau. Oserions-nous dire sur le trottoir ?

Selon l'Observatoire de la santé et du social², « *parmi les personnes faiblement scolarisées, environ 15 % n'ont jamais utilisé d'ordinateur (contre des pourcentages insignifiants pour les personnes ayant un niveau de diplôme plus élevé). De manière générale, le développement rapide de la digitalisation tend à augmenter le risque d'exclusion sociale et de non-accès aux droits pour les non-utilisateurs ».*

N'est-ce pas la responsabilité et le devoir des institutions, des administrations publiques et du secteur associatif d'offrir des services de qualité accessibles à tous et surtout aux plus fragiles d'entre nous ?

Dans le service public et dans la relation d'aide, la présence physique est fondamentale et ne peut être remplacée par des machines et des outils numériques. Il est donc urgent et indispensable d'assurer un accès physique aux guichets de l'ensemble des administrations et des institutions de première ligne.

Les CPAS, quant à eux, doivent s'assurer qu'il y ait toujours quelqu'un au bout du fil et qu'un rendez-vous physique soit possible dans un délai de deux semaines. Pour faire face aux conséquences de la crise que nous connaissons, le gouvernement a octroyé des budgets conséquents aux CPAS. Une partie de ces moyens budgétaires devrait servir à augmenter leur capacité d'accueil physique afin de répondre rapidement à des demandes d'aide qui ne peuvent souffrir deux ou trois mois d'attente.

Dans une relation d'aide, la ligne ou le fil ne pourront jamais se substituer à la présence physique, à l'échange entre un être humain en détresse face à un autre être humain qui tente de lui apporter une écoute, une aide, un réconfort, une solution.

« Les appels téléphoniques sans réponse sont aussi nombreux et renforcent aux yeux de ce public fragilisé, le sentiment d'abandon et de frustration de n'avoir aucun contact physique avec son assistant social. » (travailleuse sociale d'une table du logement).

Les travailleurs sociaux de première ligne et les institutions au sein desquelles ils travaillent ont la lourde responsabilité sociale de maintenir à flot les plus vulnérables de notre société. Ils font le lien entre les autorités et les citoyens. La qualité des contacts de première ligne peut faire ou défaire la confiance dans le gouvernement et les autres institutions. Assumons notre rôle pour combler les dégâts que cette crise a causés. C'est notre devoir.

...

Cette analyse est publiée à l'aide de subsides de la Région de Bruxelles-Capitale, Insertion par le logement et avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles.