FdSS
FÉDÉRATION
des SERVICES
SOCIAUX

Mise en place d'un numéro vert pour répondre aux questions d'urgence sociale

Le confinement exigé pour lutter contre la propagation du covid-19 a des conséquences sérieuses – pour les services sociaux et pour les personnes en situation de précarité – dont vous êtes témoins maintenant depuis une dizaine de jours. Les services se réorganisent comme ils le peuvent afin de continuer à mettre en œuvre leur mission sociale de lutte contre les inégalités, aujourd'hui plus aigües encore.

Afin de poursuivre dans ce sens, un numéro vert va être mis à disposition des Bruxellois qui rencontrent des difficultés sociales urgentes, à l'initiative du ministre Alain Maron et avec l'aide des administrations de la Cocof, de la Cocom et d'Iriscare. Ce numéro a pour objectif d'orienter chaque demande vers un opérateur capable de la prendre en charge. Sa mise en place et sa gestion sont coordonnées par la FdSS ; les permanences téléphoniques seront quant à elles assurées par des travailleurs sociaux.

Ce numéro permettra, grâce à votre implication, d'offrir une écoute professionnelle élargie et des réponses à des situations de détresse sociale dont on ne connaît pas encore l'ampleur ni toutes les expressions.

Ce document clarifie, sur base des informations que nous avons pour l'instant, les missions de ce numéro ainsi que son opérationnalisation concrète sous forme de call center. Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction des questions qui se poseront au moment de sa mise en route – idéalement **prévue pour ce lundi 30/03/2020** – et au-delà, la volonté étant de le maintenir ouvert durant toute la durée du confinement.

Missions et tâches du numéro vert

Ce dispositif permettra de :

- **Offrir une réponse aux** demandes d'urgences sociales ;
- **Réaliser une veille quant aux impacts sociaux** de la crise en tenant à jour les difficultés sociales rencontrées par les bruxellois en période de confinement ;
- **De faire remonter** des interpellations et des recommandations spécifiques vers les autorités régionales.

Le call center sera **assuré par des travailleurs** des centres d'aide aux personnes et des centres d'action sociale globale, potentiellement complétés de travailleurs d'autres secteurs de l'ambulatoire. L'idée est de **mettre du temps de travail des professionnels à disposition** afin d'assurer ces permanences téléphoniques.

Les réponses aux demandes reçues par téléphone seront de 3 types :

- La **réponse est donnée directement** si ça rentre dans le champ de compétence du répondant ;
- La personne est **orientée vers un service professionnel compétent** pour une prise en charge ;
- La personne est **orientée vers une initiative de solidarité** (citoyenne ou locale) en mesure d'offrir une réponse pertinente et/ou dans le cas où la demande ne nécessite pas un suivi professionnel.

Pour répondre aux demandes téléphoniques, les travailleurs pourront s'appuyer sur :

- Une base de données reprenant les informations maintenues à jour à propos de l'**état de fonctionnement des services** en RBC (avec le soutien des administrations et des autres fédérations) ;
- Une base de données (en cours de construction) reprenant les informations concernant les **initiatives de solidarité** existantes ou qui se mettent en place ;
- Des supports quant aux **protocoles de réponses** afin d'être le plus efficace possible. Ceux-ci sont encore à construire et se peaufineront au fur et à mesure de la mise en place du dispositif ;
- Des séances de **débriefing des permanences** qui seront mises en place afin de soutenir les travailleurs et d'alimenter les missions de veille et d'interpellation des autorités également liées au dispositif.

À ce stade-ci, l'important est de lancer le dispositif. Il sera adapté sur le plan opérationnel en fonction des situations et des éventuelles difficultés qui se présenteront.

Concrètement ?

- Le call center sera basé à la **Cocof,** située rue des palais 42 à 1030 Schaerbeek. Dans un premier temps, les travailleurs devront venir sur place. Le temps d'ajuster le dispositif et ses outils. Mais il est évidemment prévu – à court terme on l'espère – de pouvoir assurer ces permanences depuis son domicile, avec un système de déviation des appels ;
- Les **plages horaires** à couvrir s'étaleront de **8h à 20 h en semaine** (soit 15 x 4h) et de **10h à 18h le WE** (soit 4 x 4h) ;
- **Cinq travailleurs seront mobilisés par plage horaire**. Ce nombre est susceptible d'être modifié en fonction de l'afflux des appels que le numéro va générer.
- Chaque service envoie à Julie.kesteloot@fdss.be
  - ✓ La **liste des répondants volontaires et leurs coordonnées complètes** (nom, prénom, n° téléphone et adresse mail)
  - ✓ Les **disponibilités hebdomadaires** de chaque travailleur (voir exemple ci-dessous), à télécharger ici : https://drive.google.com/file/d/15_VgjnNWf_-RPVj7GlFkGl0Hczxa93LI/view?usp=sharing et à renvoyer à Julie.

Une campagne de communication pour diffuser le numéro va se mettre en place rapidement, via les radios, les réseaux sociaux et également via des affichages papier afin de toucher un maximum de personnes. Les infos à ce sujet suivront.

Un grand merci d'ores et déjà à celles et ceux qui pourront aider à assurer cette permanence téléphonique !