

FOCUS SUR LE « 1718 - URGENCE SOCIALE »

GAËLLE PETERS, Coordinatrice de l'équipe 1718 au sein du RWLP

En mars 2020, les mesures de confinement prises dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire et de leurs conséquences, notamment la fermeture de services et la mise en télétravail d'autres, eurent pour effet de provoquer/accroître une forme de distanciation/coupeure entre des populations en détresse et ceux-ci. Conscientisé de cette situation critique par le terrain, le Gouvernement wallon a marqué son accord pour que le Service public de Wallonie (SPW) élargisse la mission du 1718 à l'urgence sociale. Ainsi est devenu opérationnel le 1718 - Urgence sociale. Il s'agit d'un numéro d'appel gratuit accessible à chaque personne ne sachant pas/plus où déposer ses urgences sociales. Les professionnels qui reçoivent ces demandes, ces interpellations, ont pour mission d'écouter et d'accompagner en ligne, de dégager des pistes de solutions, pour in fine tenter de (re)lier la personne à un ou plusieurs services de proximité pour activer des droits et accéder à des ressources. Ainsi le 1718 - Urgence sociale contribue à la réduction du non-recours aux droits.

Si le 1718 - Urgence sociale a vu le jour pour répondre à des besoins apparus lors de la crise sanitaire, il est aussi le réceptacle du désœuvrement et de la désaffiliation sociale d'un grand nombre de personnes confrontées au cumul de crises successives (bancaire, sanitaire, économique, sociale, du logement, migratoire et les inondations) qui épuisent fortement leurs ressources matérielles, immatérielles et morales. Par ailleurs, le 1718 - Urgence sociale est le témoin de la mise à l'épreuve aussi des travailleurs.euse.s des institutions et services sociaux de tous types, confrontés à une augmentation des prises en charge, une complexification administrative, une gestion parfois trop managériale, un appauvrissement structurel des ménages. Tout cela conduit notamment à un non-recours aux droits aggravé, de plus en plus étudié aujourd'hui. Le 1718 - Urgence sociale est donc un dispositif de lutte contre le non-recours aux droits pour toutes et tous, jusqu'y compris pour les personnes en rupture totale avec les institutions et services et inversement.

Très pratiquement, l'équipe de travail du SPW reçoit les appels 1718 - Urgence sociale en première ligne. Une série de personnes trouvent une réponse à leur(s) problème(s) immédiatement lors de cette étape. Toutes les situations complexes, souvent révélant des problématiques multiples auxquelles sont confrontées les personnes qui forment ce numéro, sont transmises par le SPW, avec l'accord de celles-ci, à l'équipe du RWLP qui accorde le temps d'écoute nécessaire et construit avec chacun.e un chemin d'accompagnement. À titre indicatif, actuellement ce ne sont pas moins de neuf professionnels équivalents temps plein qui prennent des situations en charge en permanence du lundi au vendredi.

S'il faut donner une représentation de la diversité des appels de détresse : des personnes âgées isolées qui cherchent des aides à domicile de tous types ; des parents en difficultés ; des personnes confrontées à la fracture numérique ; des personnes qui n'arrivent plus à joindre leur syndicat, service social, banque, administrateur de biens, mutuelle, administration publique ; des personnes d'origine étrangère sans accès à aucun droit ; des personnes qui ont faim ; etc.



Wallonie Urgence sociale



1718
Appel gratuit

luttepauvrete.wallonie.be

Le 1718 reçoit souvent des appels de personnes en grande détresse qui ont perdu leur logement, leur revenu, leur emploi ; des appels de personnes confrontées à une expulsion, au sans-abrisme, au mal-logement dans le privé comme dans le public sont fréquents.

Avec les conséquences des inondations, la crise du logement a pris une tournure aggravée extrêmement inquiétante. Les familles sinistrées appellent pour questionner sur les aides possibles pour affronter les difficultés auxquelles elles font face.

D'autres connaissent des difficultés administratives, l'endettement lié ou non au Covid comme de nombreux indépendants touchés de plein fouet par la crise. Beaucoup de personnes appellent car elles sont confrontées à des difficultés d'énergie, de pose de compteur à budget, de chauffage.



Le 1718, c'est une porte ouverte par téléphone, une écoute pour aborder les pistes éventuelles de solutions, une orientation dans le respect de l'acceptable pour la personne, (re)nouer avec des services de proximité locale, (re)lier aux services et institutions dont c'est la mission. Ce peut être avec les CPAS, des acteurs de la santé, des services publics, des syndicats, des mutuelles, des services d'aide aux familles, des services en charge du handicap, des acteurs du logement, le monde associatif, etc.

Le 1718 - Urgence sociale : réduire le non-recours aux droits (non-take up) par un accompagnement téléphonique qui (re)lie les personnes à des services et à des droits

L'équipe du 1718 - *Urgence sociale* cherche à construire des ponts, des articulations avec des acteurs qui font sens pour la personne. Le travail, c'est aussi persévérer pour établir le lien quand l'accès aux bureaux ou même par téléphone est fortement limité, établir les contacts malgré la digitalisation et son pendant la fracture numérique, accompagner pour dépasser la peur de l'inconnu ou la honte qui empêche de faire le premier pas vers un droit, tenter de (re)créer la confiance envers les institutions et services

quand celle-ci a disparu quelle qu'en soit la raison. Le temps des échanges permet de renouer avec une forme de sérénité qui (re) donne à la personne la force de rétablir le dialogue, et au service de revoir une situation, une décision. Lorsque la démarche est insurmontable pour la personne, avec son accord, l'équipe prend contact avec le service ou l'institution pour mettre en place un processus de médiation.

L'existence du 1718 - *Urgence sociale* répond indubitablement à un besoin criant, dans un contexte social et socio-économique qui pèse lourd sur les gens. Toutefois, outre la réponse individuelle pour réduire le non-recours aux droits, le 1718 - *Urgence sociale* se doit aussi de collaborer avec tous les acteurs qui questionnent la multitude des « rendez-vous ratés » avec l'accès aux droits socio-économiques, sociaux et culturels, afin de résoudre structurellement et collectivement les causes qui sont à l'origine de ces désœuvrements beaucoup trop nombreux.

La réparation individuelle est un puits sans fond, alors que les solutions sociétales et solidaires offrent potentiellement une sortie par le haut profitable à toutes les parties impliquées, l'État, les institutions, les services et, bien sûr, les personnes concernées. L'implication du RWLP dans le cadre du 1718 - *Urgence sociale* n'a de sens que dans ces deux champs indissociablement complémentaires. ■