

Espace Social Télé-Service a 60 ans ! 1961-2021

60

60 ans de travail social
de première ligne,
60 ans de lutte contre la pauvreté
60 ans de solidarité,
60 ans d'engagement

Continuez à nous soutenir !
C'est grâce à vous, votre soutien et
votre générosité que nous continuons,
année après année,
à accompagner des personnes en
situation de précarité.

60



**Pour tous vos projets de rénovation,
faites appel à notre service RenovInsert et
parlez-en autour de vous !**

Isolation, revêtement de sol, réalisation de salle de
bain et de cuisine, travaux de maçonnerie et de carre-
lage, peinture, construction de cloisons... RenovInsert
propose une large gamme de services avec la garantie
d'un travail de qualité à prix démocratiques !

Nous sommes actifs sur les 19 communes bruxelloises.
Contactez-nous pour un devis gratuit !

02/548.98.00
renovinsert@tele-service.be

Les dons peuvent être versés sur le numéro de compte suivant: BE62 2100 2049 7061
au nom d'Espace Social Télé-Service.

ESPACE SOCIAL TELE-SERVICE A.S.B.L.

Centre d'action sociale globale, agréé par le Service francophone bruxellois (COCOF), 28 Boulevard de l'Abattoir 1000 Bruxelles
tél. 02/548 98 00 - fax 02/502 49 39 - e-mail : espacesocial@tele-service.be - site : www.espacesocial.be
Tous dons versés en une ou plusieurs fois sur le compte IBAN: BE62-2100-2049-7061
et atteignant dans l'année au moins 40 € offrent une réduction d'impôt.

L'asbl Espace Social Télé-Service est habilitée à recevoir des donations et legs à taux réduits

La politique d'Espace Social Télé-Service en matière de protection de la vie privée peut être consultée sur le site www.espacesocial.be.
Vous pouvez demander de ne plus recevoir de courrier d'Espace Social Télé-Service et de consulter, modifier ou supprimer vos données personnelles.



Par soucis pour l'environnement - imprimé sur papier recyclé

SOLUTIONS?



PB-PP | B-00000
BELGIE(N) - BELGIQUE

Bureau de dépôt 1099
BRUXELLES X P505321 - 1/158

Retour d'envoi non distribué ESTS bld de l'Abattoir 28 - 1000 Bruxelles

TRIMESTRIEL N° 181 - 1^{er} TRIMESTRE 2021

EDITO VÉCU DE CRISE

A l'heure de la rédaction de nos rapports annuels et
du regard jeté dans le rétroviseur de cette année 2020
inédite et surprenante, ce « Solutions ? » du premier
trimestre 2021 est l'occasion pour notre pôle, centré
sur le travail individuel, de vous partager notre vécu
quotidien.

Un tsunami sanitaire, une explosion de nos modes de
vie habituels, des mesures contraignantes et restrictives
de nos libertés, de nouveaux comportements imposés,
des situations sociales inédites et cruelles, des pertes et
des limites mais aussi de l'adaptation, du rebond, des
énergies nouvelles, et pas mal d'imagination...

Premier confinement : nous sommes à la mi-mars 2020.
Le petit monde de la Belgique s'arrête de tourner et
Espace Social Télé-Service fait de même. Quelques
jours seulement, le temps de lancer la réorganisation
du travail à distance... Nous observons directement
qu'il n'y a pas de possibilité de travail sans passer par
le numérique. Chacun des membres des équipes fait
depuis lors, des progrès fulgurants en informatique que
ce soit pour aider les usagers, participer à des réunions
zoom ou communiquer avec ses collègues en réunion
Whatsapp.

Notre objectif est de rester en lien avec nos clients et
accessibles même dans d'autres conditions. Pas aisées
les consultations par téléphone quand la compréhen-
sion de la langue n'est pas très bonne. Les demandes
sont angoissées. Les situations sont souvent lourdes,
et nous confrontent à nos propres impuissances : où
trouver de la place pour dormir ce soir quand tout est
fermé ?

Dès la mi-mai, les équipes reprennent progressive-
ment le travail en présentiel. Une nouvelle organisa-

tion se met rapidement en place. Nous voilà main-
tenant masqué-e-s, expérimentant des consultations
derrière des vitres en plexi, le gel à portée de main. Les
demandes affluent. La plupart des services (mutuelles,
administrations, syndicats, banques...) sont fermés ;
nous constatons une réelle
et angoissante perte de
repère pour nos usagers.

Pour maintenir le cap, nos
pouvoirs subsidiant nous
soutiennent et nous obte-
nons plusieurs postes sup-
plémentaires afin de ren-
forcer notre aide alimen-
taire, nos équipes et dégager du temps pour participer
au numéro vert.

Ce rythme de travail soutenu nous entraîne jusqu'à la
fin octobre où sonne le glas du 2ème confinement et
« l'exil » forcé pour nos volontaires juristes... On alterne
désormais travail en présentiel et télétravail mais tou-
jours, on maintient notre service d'accueil ouvert. La
garantie de notre accessibilité est essentielle pour notre
public.

Vous trouverez dans ce « Solutions ? » des témoignages
de travailleurs sociaux et de volontaires, pour vous par-
tager ce vécu de crise au quotidien et notre conviction
qu'à travers celui-ci, nous avons expérimenté toute
l'importance d'un « vrai » échange, et le caractère irrem-
plaçable des entretiens en présence les uns des autres
avec la possibilité d'être en lien.

**Rien ne vaut un
échange lors d'un réel
entretien en présence
les uns des autres.**

Sabine Van Bever
Responsable du Pôle Individuel

Editrice responsable: Tiffany Moerman - 28 Boulevard de l'Abattoir, 1000 Bruxelles



Petite chronique de l'équipe sociale, médiation de dettes et juridique à l'ère de la covid-19

CELLULE MÉDIATION DE DETTES

Quel est l'impact de cette crise sanitaire sur la Cellule de Médiation de dettes ?

Je constate un profond bouleversement. Les animations de prévention au surendettement dans des classes du secondaire sur le thème de la consommation et de ses pièges n'ont pas pu être réalisées. Lors du premier confinement, il a été très difficile de réaliser les suivis à distance de nos dossiers de médiation à l'amiable. Depuis, nous avons réorganisé nos méthodes de travail, alternant le travail en présentiel indispensable et le télétravail. Il faut bien se rendre compte que les plus impactés sont avant tout les usagers, dont la précarité s'est encore aggravée. La première cause de surendettement est due à l'insuffisance des ressources pour payer les charges incompressibles. La deuxième cause c'est l'accident de parcours : le divorce ou la maladie grave... Dans ce contexte de crise financière qui double la crise sanitaire, les personnes sont très exposées à un surendettement. Les personnes ayant subi les conséquences financières dues à la covid ne sont pas encore venues frapper à la porte des services de médiation de dettes. C'est une démarche difficile, qui prend du temps et qui est peu connue du public. Ils commencent à arriver petit à petit alors que les services de médiation de dettes sont déjà saturés. Comment allons-nous pouvoir accueillir et traiter les demandes à venir ?

Dans ce contexte de crise financière qui double la crise sanitaire, les personnes sont très exposées à un surendettement.

Catherine Jauquet,
responsable de la Cellule Médiation de dettes

CELLULE SOCIALE

Comment l'équipe de la Cellule Sociale a-t-elle vécu cette crise Covid ?

Dans un premier temps, nous avons été confrontées à une expérience inédite et stressante. Nous nous sommes progressivement réorganisées afin de pouvoir garder le lien avec nos usagers. Des permanences téléphoniques ont été mises en place pour remplacer nos permanences quotidiennes en présentiel. Notre public a dû faire face à de nouvelles difficultés. Ne sachant bien souvent ni lire ni écrire, ne parlant pas couramment le français, les usagers ont été confrontés de plein fouet à la fracture numérique. Très vite, les demandes de base ont augmenté. Nous avons décidé de doubler la distribution de colis alimentaires dès le mois d'avril via notre service Coli'bri. Cela a demandé une logistique importante afin de continuer à distribuer des colis de qualité mêlant produits frais et produits secs. Un numéro d'urgence sociale a été mis en place dès la fin du mois de mars, appelé le numéro vert (0800 35 243). Nous continuons à participer à ces permanences, actuellement au rythme d'une matinée par semaine, avec des appels très diversifiés. Des outils de travail transversaux ont été mis en place permettant une réorientation efficace des personnes. C'est une expérience positive de participer à un mouvement solidaire entre travailleurs sociaux appartenant à des associations différentes. Notre public était déjà précarisé et la crise aggrave la situation. On espère que les pouvoirs publics resteront souterrains et prendront les mesures sociales nécessaires.

Edwige Ngaba,
responsable de la Cellule Sociale

CELLULE JURIDIQUE

Comment la crise a-t-elle impacté le service juridique ?

Le service juridique, bien qu'agréé, n'est toujours pas subsidié. Ce dernier est fort sollicité vu les compétences généralistes et spécifiques ainsi que la grande motivation des volontaires qui composent l'équipe. Durant cette crise exceptionnelle, nous avons assisté à une activité réglementaire hors norme, mise en place afin d'apporter des réponses aux innombrables difficultés rencontrées par les personnes. Qu'il s'agisse du droit passerelle pour les indépendants, des mesures concernant les prêts hypothécaires, de la suspension temporaire des saisies mobilières et des limites apportées aux saisies-arêts en cours, de l'amélioration des conditions d'accès aux avocats pro deo, de l'augmentation du revenu d'intégration, de la prime logement, du moratoire sur les expulsions reconduit à différentes reprises, de l'interdiction des coupures d'énergie... Cela a certainement permis de stabiliser bien des situations mais la plupart de ces moratoires vont cependant progressivement être levés et on risque d'assister dans les prochains mois, à un « raz de marée » de mesures d'exécution engendrant bien souvent de nouveaux frais conséquents pour les personnes qui nous consultent. Être informé et soutenu juridiquement est particulièrement précieux actuellement.

Sabine Van Bever,
responsable de la Cellule Juridique

Les volontaires des services témoignent :

« Je jette souvent un œil dans la boîte mail d'Espace Social Télé-Service ; je réponds plus vite mais par écran interposé, il est parfois difficile de comprendre notre public cible. Je bénéficie de plus de souplesse dans mon travail, réparti sur la semaine mais je me laisse envahir. Je travaille chez moi, c'est confortable mais l'ambiance chaleureuse d'ESTS, les contacts interpersonnels me manquent ! »

Catherine Rijs,
volontaire au Juridique

« Ne plus rencontrer les usagers est compliqué : non seulement sur le plan du manque relationnel mais aussi sur le fait de ne pas recevoir des informations complètes et tous les documents nécessaires. Cela demande beaucoup plus de temps. Depuis le confinement, on essaie de s'organiser pour que les personnes puissent être reçues, quand c'est possible, par les travailleurs sociaux sur place. J'ai appris à mieux les connaître et de leur côté, ils ont maintenant quelques connaissances du travail que j'effectue à ESTS. »

Francis Cassart,
volontaire au Juridique

« Pour moi, bénévole au service de médiation de dettes, cela voulait dire ne plus pouvoir rencontrer les personnes en guidance-gestion budgétaire au bureau mais assurer leur suivi administratif. Je reçois les courriers financiers par la poste et j'assure tous les paiements depuis chez moi. En cas de nécessité, un contact peut être fait avec ma responsable et/ou les personnes qui se rendent à tour de rôle dans les bureaux de l'ASBL par mail ou par téléphone. Les personnes en guidance sont assurées qu'on ne les oublie pas car, pour elles, qui sont déjà et parfois depuis longtemps dans les problèmes financiers, la pandémie s'est ajoutée à leur stress quotidien. Le plus difficile est de ne pas les voir pour discuter de l'un ou l'autre aménagement à faire dans leur budget. »

Charlotte Jadot,
volontaire à la Médiation de dettes