

Cabinet de Cécile Jodogne

## SCHAERBEEK : QUELQU'UN A QUI PARLER QUAND LE CONFINEMENT REND TOUT COMPLIQUE

En réponse à la pandémie du Virus COVID-19 et aux mesures de confinement, la commune de Schaerbeek a mis en œuvre une plate-forme d'écoute et d'accompagnement. Pour se faire elle a renforcé son call-center d'une **équipe de travailleurs sociaux**. Cette équipe regroupe des travailleurs des différents services communaux et du CPAS qui ont décidé de se mettre à l'écoute des habitants les plus vulnérables de la commune et de proposer des mesures d'accompagnement pour résoudre les problèmes rencontrés. Pratiquement, ils accueillent, par téléphone, les demandes relatives aux situations d'isolement, de détresse psychologique et de difficultés sociales et mettent en œuvre des solutions qui font appel à leurs réseaux, à des bénévoles... Ici, une dame âgée a besoin de parler de sa peur de mourir seule chez elle. Un travailleur propose de la rappeler régulièrement pour prendre de ses nouvelles et de lui envoyer un bénévole pour faire ses courses. Là, un père de famille nombreuse qui travaillait en noir et qui, faute de revenus, n'arrive plus à trouver de quoi nourrir ses enfants. Il lui sera proposé d'être repris sur la liste des colis alimentaires organisés par une asbl partenaire.

Ou encore, un commerçant gérant d'une petite boutique de téléphonie qui se demande comment il va réussir à payer ses factures et le loyer de son commerce. Il sera aiguillé vers le service des classes moyennes pour être accompagné dans ses démarches administratives et renseigné sur les mesures fédérales qui peuvent l'aider.

**« Nous sommes dans une période difficile où il importe de se serrer les coudes » s'engage la bourgmestre Cécile Jodogne « Schaerbeek ne veut laisser personne de côté et prend ses dispositions pour aider les plus vulnérables, ceux qui sont le plus touchés par cette crise. La commune doit être auprès de ses citoyens quand ceux-ci en ont besoin, l'administration doit rester ouverte, accessible et disponible pour tous avec une attention particulière aux personnes isolées ou en difficultés. Il faut également tenir un discours vrai et réaliste car toutes les situations ne peuvent être rencontrées. Il faut souvent rappeler les mesures déjà mises en œuvre à d'autres niveau de pouvoir, les réseaux existants et notre propre responsabilité à toutes et tous. La commune ne doit pas apparaître comme celle qui doit ou qui peut évidemment répondre à toutes les demandes. Nous nous refusons aussi aux déclarations tapageuses qui font miroiter des lendemains qui chantent. Pas de clientélisme s'il vous plait ».**

Ces derniers 15 jours, le call center a ainsi transmis à cette plate-forme plus de 110 appels et ce chiffre augmente de plus en plus. Plus de la moitié de ces appels concernaient des questions en lien avec les mesures sanitaires, l'autre moitié des questions en lien avec l'aide alimentaire ou parfois, un simple mais vital besoin de parler.

Ainsi, une quarantaine d'appelant a souhaité se signaler afin d'être contactés de manière régulière. Il est évident que le climat anxiogène les atteint dans leur isolement et solitude. Pour ces personnes, une cellule a été mise en place afin de les rappeler régulièrement et prendre de leurs nouvelles, voir comment ils vont, c'est aussi l'occasion de les tenir au courant de l'état des choses.

Une grosse trentaine de personnes ont contacté le call-center car elles ne pouvaient plus aller faire leurs courses (pour des raisons diverses comme la peur de sortir, difficulté de déplacement, problème de santé...), ou avaient besoin de colis alimentaires car ils n'avaient plus les moyens de subvenir à leurs besoins. Pour eux, la commune a fait appel à ses réseaux, ses propres services d'abord (sénior, aide

aux victimes, propreté...), le monde associatif (comme l'Asbl Aksent ou CSD), des bénévoles mais aussi des partenaires privés (Delhaize, Dieteren...).

Parmi les autres appels, on constate des problèmes de logement (doit quitter son appartement, menacé d'éviction, sans domicile fixe), mais aussi des mises à disposition d'hôtels, de bénévolat...

Ce dispositif est destiné à tou.te.s les Schaerbeekois.e.s en situation d'isolement : le numéro du call center est le 02/244 75 11, il est accessible du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 16h. Il est également à l'écoute de personnes qui, elles, ne souffrent pas directement d'isolement mais qui connaissent d'autres personnes qui en souffrent et veulent en avertir leur commune.

### CONTACTS PRESSE :

**Marc WEBER**, Chef de Cabinet

02/244 71 23 • 0475/59 70 42 • [mweber@schaerbeek.be](mailto:mweber@schaerbeek.be)

**Thomas Amrom**, Collaborateur

02/244 71 20 • 0485/73 33 09 • [tamrom@schaerbeek.be](mailto:tamrom@schaerbeek.be)