



asbl

Moniteur belge du 24-03-1988 - n° 3941 et du 12-01-2005
N.E. 434-908-012

Rue Gustave Defnet 45 – 1060 Bruxelles
tél : 02/534 10 47 - 02/534 10 48
fax : 02/534 10 48
aiguillages.asbl@gmail.com
www.aiguillages.brussels

RAPPORT DES ACTIVITES 2018

Avec le soutien du **Service Public Francophone Bruxellois (CoCoF)**



asbl

Moniteur belge du 24-03-1988 - n° 3941 et du 12-01-2005
N.E. 434-908-012

Rue Gustave Defnet 45 – 1060 Bruxelles
tél : 02/534 10 47 - 02/534 10 48
fax : 02/534 10 48
aiguillages.asbl@gmail.com
www.aiguillages.brussels

RAPPORT DES ACTIVITES 2018

Avec le soutien du **Service Public Francophone Bruxellois (CoCoF)**

Table des matières

Aiguillages en 2018 – Le mot de la Présidente	4
Aiguillages - Où ? – Pourquoi ? – Comment ?	6
Les repères	7
Le fonctionnement	9
Les ressources financières	9
Fréquentation des permanences	
2018 - Nombre de dossiers actifs, nombre de visites	10
2018 - Nombre de visites par mois pour l'ensemble des dossiers	11
2018 – Répartition mensuelle des ouvertures de nouveaux dossiers	
Les problèmes soumis	12
Les actions et interventions	13
Réflexion libre	14
Les nouveaux dossiers enregistrés en 2018	15
Quelques constats sur nos visiteurs	
A Répartition des visiteurs selon le genre	16
B Répartition selon la résidence	16
C Répartition selon la nationalité	17
D Répartition selon l'âge	18

AIGUILLAGES EN 2018 - Le mot de la Présidente

En 2018, notre 30^e anniversaire

En 30 ans, la raison d'être d'Aiguillages n'a pas changé.

« Construire une société plus juste, progressiste et solidaire » dirige notre action.

Bien sûr, nous avons évolué au cours de notre pratique mais *nos valeurs*, elles, sont intactes.

Depuis notre création, de nouveaux services ou de nouvelles associations ont pris en charge l'endettement, l'insalubrité, l'alphabétisation ; de nouvelles structures administratives sont plus performantes et plus stratégiques. L'aide et le soutien existent encore plus.

Sans flatterie aucune, je dis souvent que la Commune de Saint-Gilles elle-même a apporté tous les relais nécessaires bien plus encore que d'autres Communes bruxelloises.

Elle saisit très vite la problématique urgente à traiter. Elle crée et s'adapte !

Et pourtant...

Tout au long de ces décennies, nous n'avons pas encore eu un impact assez fort, déterminant sur l'Education et le Partage des connaissances.

Nous croyions que cela apparaîtrait avec l'apport des outils d'apprentissage des Savoirs, développés par toutes les instances...

Mais le repli sur soi entre communautés, entre précarisés aussi, a augmenté et cela ne développe pas vraiment les vertus humanistes, ni l'ouverture d'esprit.

A Aiguillages, notre population de visiteurs reste assez stable en nombre, en tranches d'âges, en genre, même si les problématiques générales, elles, ont évolué.

En effet, la tranche la plus paupérisée de la population reste très affaiblie face aux *enjeux énergétiques, informatiques, logistiques et à ceux du logement*.

Si une réponse plus performante de certaines institutions se développe, un autre souci majeur, plus récent, attaque et mine la vie de certains visiteurs.

En effet, la tranche la moins éduquée, la plus faible s'adapte moins vite aux évolutions et à l'avenir (On pouvait s'en douter...)

L'approche d'un emploi avec Actiris reste difficile à cause de l'informatisation des procédures ; la sensibilisation aux nouvelles compétences utiles reste toujours éloignée de ce public (l'informatisation des demandes d'allocations d'études est un exemple parmi d'autres); l'alphabétisation des mères au foyer se fait bien lentement.

Nous sommes très attentifs à tout cela, nous essayons d'orienter, de multiplier les sources d'informations, les éveils, la curiosité.

Mais notre rôle reste restreint : nous ne sommes pas -et ne souhaitons pas être- une association d'éducation permanente !

Nous travaillons dans l'urgence, c'est ce créneau que nous avons décidé d'occuper dès le départ pour soulager les personnes, et les instances elles-mêmes.

La nouvelle génération de nos « animateurs du 3^o Age », vaillante et fringante, est toujours là en 2018.

La Société civile a encore besoin de nous, hélas, alors que tant d'initiatives publiques et associatives sont actives dans le pays et dans la Commune.

C'est bien dommage...

Avec tous les animateurs et membres d'Aiguillages

Anne Degouis, Présidente

AIGUILLAGES – Où ? – Pourquoi ? – Comment ?

AIGUILLAGES asbl, inauguré en 1988, est un **service laïque d'aide administrative**. Ses locaux sont situés 45, rue Gustave Defnet, à 1060 Bruxelles, au cœur d'un quartier populaire de St-Gilles où de nombreuses nationalités se côtoient.

AIGUILLAGES asbl a pour but l'aide morale, sociale, matérielle aux personnes et aux familles mono- ou pluri-parentales rencontrant des difficultés de tous ordres. Elle a pour objet, sous la forme la mieux appropriée, l'aide administrative, l'accueil, l'écoute, l'orientation et l'action.

Une équipe de 17 travailleurs volontaires aide ceux qui en font la demande à résoudre des problèmes divers touchant notamment,

- la rédaction de courrier, sa compréhension
- des difficultés de paiement
- des problèmes liés :
 - au logement
 - à l'électricité- gaz – eau
 - à la mutuelle
 - à la pension
 - aux allocations familiales et d'études
 - à la déclaration d'impôts
 - à l'endettement
 - ou à tout autre difficulté administrative

Certains problèmes sont résolus relativement rapidement, d'autres nécessitent un suivi de plusieurs mois.

AIGUILLAGES asbl collabore avec les administrations communales, les CPAS, les associations Saint Gilloises, les antennes sociales sur le terrain, ...

AIGUILLAGES asbl est membre de *Bruxelles Laïque*, régionale bruxelloise du CAL, du *Forum de Lutte contre la Pauvreté*, de la *Coordination de l'Action Sociale de Saint-Gilles* et du *Conseil Bruxellois de Coordination Socio-politique (CBCS)*.

LES REPERES

- 21 .10.1987 : rencontre avec Monsieur A. Eylenbosch, Président du CPAS de Saint-Gilles, Bruxelles, pour examiner le projet de création d'*Aiguillages*.
- 04.02.1988 : inauguration des locaux au 2^e étage du 25, rue du Fort, à 1060 Bruxelles.
- 24.03.1988 : parution des statuts au Moniteur Belge
- 05.04.1988 : ouverture des permanences au public.
- 07.07.1989 : *Aiguillages asbl* devient membre de Bruxelles Laïque, Régionale de Bruxelles du Centre d'Action Laïque (CAL).
- 19.12.1990 : première subvention accordée par la Commission Communautaire Française (CoCoF) de la Région de Bruxelles-Capitale.
- 01.03.1994 : installation dans les nouveaux locaux : au rez-de-chaussée du 45, rue Gustave Defnet, à 1060 Bruxelles
- 29.03.1998 : célébration du 10^e anniversaire d'*Aiguillages asbl*, à la Maison Pelgrims, située au 69, rue de Parme, à Saint-Gilles
- 01.06.2002 : *Aiguillages asbl* reçoit l'agrément du Ministère des Finances et l'octroi de la déduction fiscale des libéralités, dans le respect des dispositions légales, à partir de l'année d'imposition 2003.
- 16.11.2004 : publication des statuts d'*Aiguillages asbl* coordonnés selon la loi du 2 mai 2002
- 01.01.2006 : concrétisation du partenariat avec l'Agence Immobilière Sociale de Bruxelles
- 31.05.2006 : participation aux travaux de la « Coordination Sociale » de la Commune de Saint-Gilles.
- 20.09.2008 : célébration du 20^e anniversaire d'*Aiguillages asbl* à l'Hôtel de Ville de Saint-Gilles.
- 01.01.2009 : concrétisation d'un projet « d'aide à la constitution de garanties locatives » dans le cadre d'un partenariat avec l'A.I.S.B.
- 01.10.2010 : création du site internet www.aiguillages.be, aujourd'hui www.aiguillages.brussels
- 01.07.2012 : rénovation complète des locaux, et enregistrement d'un bail de bureau valable pour 9 ans et 8 mois.

- 01.07.2014 : Décision de fermer les permanences 2 semaines en juillet et 2 semaines en août ainsi que durant les vacances scolaires de fin d'année (entre Noël et Nouvel-An)
- 2016 Décision de créer un logiciel afin d'informatiser les dossiers des 6.000 visiteurs
- 2017 Mise en route de « SERVAL », outil d'enregistrement de nos activités. Il consiste à créer un dossier pour chaque visiteur (nouveau ou ancien) reprenant des informations d'identification et d'enregistrer les visites.
(Par ailleurs, Aiguillages n'est pas une administration et n'utilise les informations que pour répondre aux questions posées)
- 2018 Nouveau site web d'Aiguillages
Fête du 30^e anniversaire à l'Hôtel de Ville de Saint-Gilles

LE FONCTIONNEMENT

Horaires des permanences :

- | | |
|---------------|--------------------------------------|
| - le mardi | de 09h30 à 12h30
de 14h00 à 16h30 |
| - le mercredi | de 09h30 à 12h00 |
| - le jeudi | de 13h30 à 17h30 |
| - le vendredi | de 09h30 à 12h00 |

L'accueil des visiteurs a été assuré par 17 permanents.

Une équipe de gestion assure les tâches d'organisation.

Le Conseil d'Administration est composé de 15 membres, élus pour 4 ans, rééligibles.

En 2018, il y a eu 4 réunions du Conseil d'administration : le 5 février, le 19 mars, le 18 juin, le 8 octobre.

L'Assemblée Générale s'est tenue le 19 mars 2018.

*
* *

RESSOURCES FINANCIERES

Le **Service Public Francophone Bruxellois (CoCoF)** soutient l'association et lui a alloué pour couvrir les frais de fonctionnement de 2018, un subside de 6000€ (compétence de Madame la Ministre Céline Frémault chargée de l'Action sociale).

Les cotisations des membres, les dons individuels avec attestation fiscale ainsi que les dons des associations constituent l'apport complémentaire indispensable au maintien des activités d'*Aiguillages asbl*.

Nous remercions chaleureusement tous ceux qui nous aident si généreusement, depuis des années.

FREQUENTATION DES PERMANENCES

Nombre de dossiers actifs en 2018

Années	Anciens	Nouveaux	Total
2014	370	170	540
2015	363	200	563
2016	352	167	519
2017	259	169	428
2018	248	140	388

On constate une diminution des dossiers actifs depuis plusieurs années.

En 2018, le nombre de visiteurs « anciens » (qui étaient déjà venus précédemment) a diminué de 4%, mais le nombre de dossiers de première visite a, lui, baissé plus sensiblement (-17%). Cette évolution n'est pas semblable à ce qui avait été constaté en 2017.

La simplification des administrations (par exemple pour le renouvellement des dossiers de demande de logement social ou la déclaration fiscale simplifiée) peut expliquer en partie la diminution. Malgré les bons relais avec les acteurs associatifs de terrain, le manque de visiteurs doit être analysé.

Nombre de visites en 2018

Années	Nombre de visites	Nombre de dossiers actifs	Moyenne du nb de visites/pers
2014	1517	540	2,8
2015	1672	563	3
2016	1531	519	2,9
2017	1423	428	3,3
2018	1409	388	3,6

Le nombre de visites est quasi le même qu'en 2017. Les visiteurs moins nombreux viennent donc plus souvent. La moyenne du nombre de visites en 2018 est de 3,6 par usager. Il y a des « habitués » pour qui la visite à Aiguillages apporte bien sûr l'aide administrative nécessaire, souvent pour la famille entière, mais correspond sans doute aussi à un besoin de lien social.

Nombre de visites par mois pour l'ensemble des dossiers

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
2014	153	155	138	144	179	191	58	40	150	128	95	86	1.517
2015	149	162	176	147	187	220	75	33	140	141	134	108	1.672
2016	153	171	163	114	130	213	37	51	127	112	128	132	1.531
2017	119	132	171	78	140	167	66	44	133	162	119	92	1.423
2018	130	149	145	107	139	151	69	34	121	166	104	94	1.409

L'informatisation des formulaires d'aides scolaires (rentrée) a été un moment difficile pour les usagers (et pour nous !) vu la complexité du processus (mots de passe, préouverture, ...)
L'informatisation des processus d'accès aux administrations (et aux entreprises) pose un réel problème pour un public tel que celui qui se présente à nos permanences.

Répartition mensuelle des ouvertures de nouveaux dossiers

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
2014	20	17	12	13	23	23	8	10	11	10	12	11	170
2015	11	21	18	26	19	27	17	7	14	14	14	12	200
2016	10	12	18	9	16	30	4	5	11	22	18	12	167
2017	12	21	11	11	11	14	12	10	12	27	15	13	169
2018	14	18	14	10	6	17	11	1	8	19	12	10	140

LES PROBLEMES SOUMIS ET TRAITES – 2018 – Comparaison 2017

		Interventions En 2018	en %	Interventions En 2017	en %
Administration		243	17,2	300	21,1
Alloc études, alloc familiales, naturalisations, autres					
(53) (62) (26) (102)					
Logement		315	22,4	298	20,9
Logement social, log privé, AISB, autres					
(188) (28) (27) (58)					
Fiscalité		192	13,6	203	14,3
Décl impôts, réclamations, échelonnement, autres					
(127) (23) (19) (23)					
Endettement		110	7,8	146	10,3
Nég créanciers, échellonn, gestion budg, autres					
(66) (12) (18) (14)					
Santé		147	10,4	102	7,2
Hopitaux, Mutuelle, Handicap, autres					
(26) (64) (22) (55)					
Emploi-chômage		77	5,5	82	5,8
CV, alloc chom, autres					
(54) (4) (19)					
Justice		87	6,2	61	4,3
Amendes roulage, Divorce, contentieux divers					
(17) (10) (31)					
Energies		74	5,3	62	4,4
Chgt fournisseurs, factures, autres					
(19) (46) (9)					
Pensions		48	3,4	51	3,6
Contrats divers		58	4,1	49	3,4
Demandes d'aide		25	1,8	33	2,3
Banques et assurances		33	2,3	36	2,5
		1409	100	1423	100

Aiguillages répond bien à son objectif premier d'aider les personnes dans leurs démarches administratives : compléter des formulaires d'allocations familiales - majorées notamment- ou les demande d'allocations d'études (17%)

Pour le logement aussi, préoccupation prépondérante en 2018 (22,4% de l'ensemble de nos interventions) Non seulement les demandes et le suivi pour un logement social, mais aussi les contentieux avec les propriétaires ... ou les voisins !

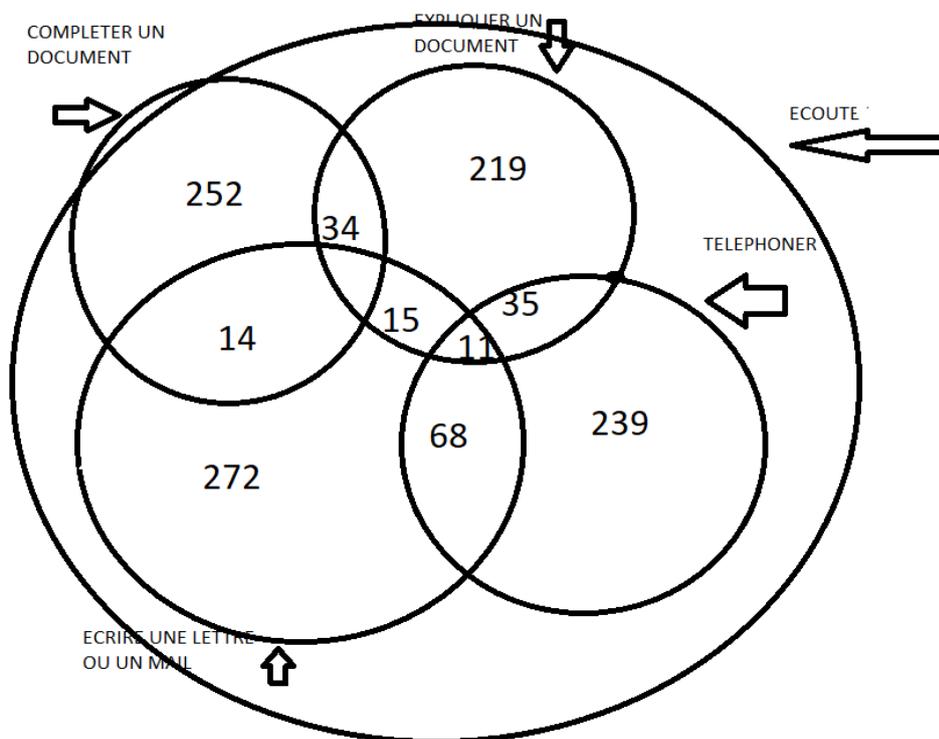
Sans oublier les déclarations d'impôts (13,6%) Et les problèmes d'endettement qui ont été identifiés en tant que tels (7,8%) mais sont aussi parfois repris dans la rubrique Santé – hôpitaux (dettes médicales) ou Energies – Factures.

Une nouvelle typologie a été créée à l'occasion de la mise en place du système informatisé d'enregistrement de nos dossiers visiteurs (SERVAL). Elle doit encore être améliorée.

LES ACTIONS ET INTERVENTIONS

Le système informatique Serval permet aussi d'enregistrer les actions faites par les animateurs à l'occasion des visites.

Cela fait apparaître que les demandes des visiteurs sont souvent de leur expliquer un document, de le compléter – parfois en ayant téléphoné à une administration ou à un fournisseur d'énergie par exemple, d'écrire une lettre ou un mail pour éclaircir un problème... ou simplement de les écouter. Le diagramme ci-dessous a repris sous forme imagée les interventions cumulées. Le relevé n'est pas exhaustif, mais les grandes tendances apparaissent.



REFLEXION LIBRE

Les pauvres existent... nous essayons de les aider.

Le mouvement des « gilets jaunes » a mis en évidence la « pauvreté ordinaire » dont souffrent trop de nos concitoyens et surtout concitoyennes, quand elles sont isolées avec enfants. Il est apparu brusquement que même lorsqu'elles ont un emploi, les personnes qui n'ont pas hérité de leurs parents d'un pactole, surtout d'un logement, ont bien du mal à boucler les fins de mois. Le film de Louis-Julien Petit, « Les invisibles » montre à qui essaie de ne pas le voir combien des situations « banales » peuvent être tragiques.

Ce n'est pourtant pas manque d'essayer de s'en sortir. Un de nos visiteurs m'expliquait qu'il avait envoyé en deux mois, 174 demandes d'emploi, sans la moindre réponse. Il ne supporte pas de ne pas travailler et il sait, en outre, que la somme empruntée pour payer les funérailles de son épouse doit être remboursée pour une certaine date. Il n'y arrive pas parce que les allocations de chômage ne sont pas suffisantes pour payer notamment le loyer de l'appartement où il vivait avec elle.

Il voudrait, bien sûr, avoir accès à un logement social, nous l'avons aidé à introduire une demande, mais plus de cent personnes doivent être logées avant lui... Et les propriétaires privés refusent de louer à un homme qui ne touche que le chômage ! Il avoue qu'il ne mange pas tous les jours à sa faim et il voudrait tant retrouver ne serait-ce que les petits jobs qu'il a eus dans les homes ou pour le CPAS.

Il se sent acculé et accepte toutes les formations qu'on lui propose, s'efforce de répondre à toutes les conditions pour avoir accès à un emploi, comme ceux qu'il a pourtant déjà remplis.

Alors, quand il vient à Aiguillages, il explique toutes ses démarches, pour prouver qu'il n'est pas un paresseux. Mais il a l'impression que personne ne veut plus de lui.

Nous pouvons, bien sûr, l'écouter, nous essayons de persuader celles et ceux qui pourraient l'employer qu'il est volontaire, souhaite se rendre utile, mais le manque de réponse de leur part nous désoriente aussi, voire nous attriste.

Et pourtant, il faut continuer car, parfois, nos efforts aboutissent. On vient même nous remercier ! C'est ce qui nous permet de continuer à écouter, à expliquer, à faire des démarches pour sortir du marasme nos visiteurs... à les aiguiller donc...

Monique

Animatrice

LES NOUVEAUX DOSSIERS ENREGISTRES EN 2018

Origine des demandes

	Travailleurs sociaux du CPAS	Autres antennes sociales	Amis - famille Publicité
2014	72	31	67
en %	42,4	18,2	39,4
2015	62	48	88
en %	31,3	24,2	44,4
2016	42	47	76
en %	25,5	28,5	46,1
2017	49	23	97
en %	29	13,6	57,4
2018	29 20,80%	22 15,80%	88 63%

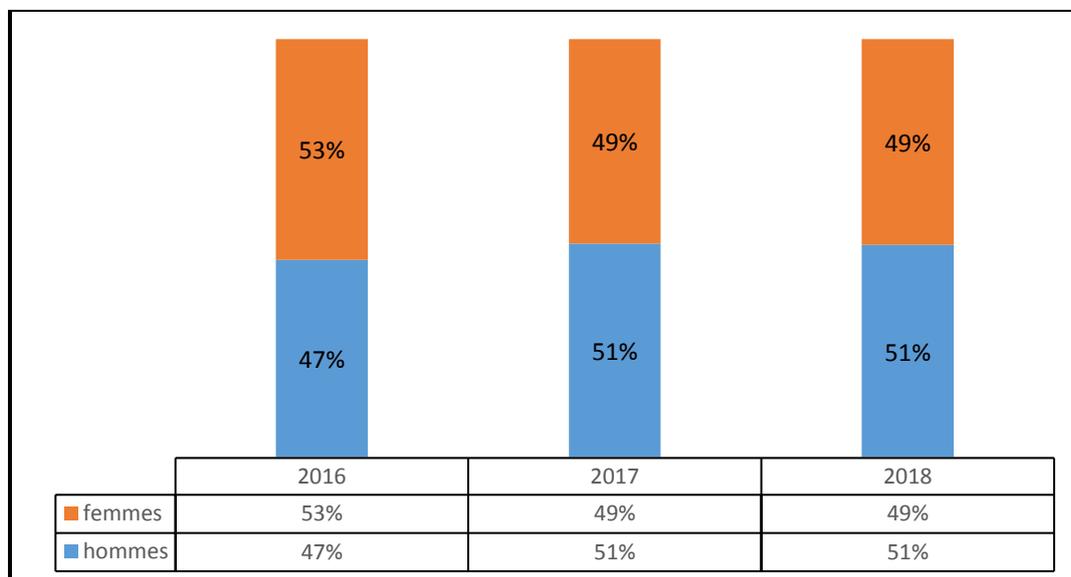
En 2018, 63% des personnes qui franchissent la porte ont été informées par des amis, des voisins et des membres de la famille. La proportion de visiteurs envoyés par les travailleurs sociaux du CPAS de Saint-Gilles et par les agents des associations locales diminue.

Mais il y a un tel *turn over* parmi les assistants sociaux du CPAS et dans la Commune, que sont nombreux ceux qui ne nous connaissent pas. Nous devons revoir les assistants sociaux afin que nous soyons un relais régulier du CPAS.

Ajoutons que ce n'est pas la première question que l'on pose lorsque vient un visiteur, aussi les pourcentages donnés restent un ordre de grandeur entre les canaux d'information.

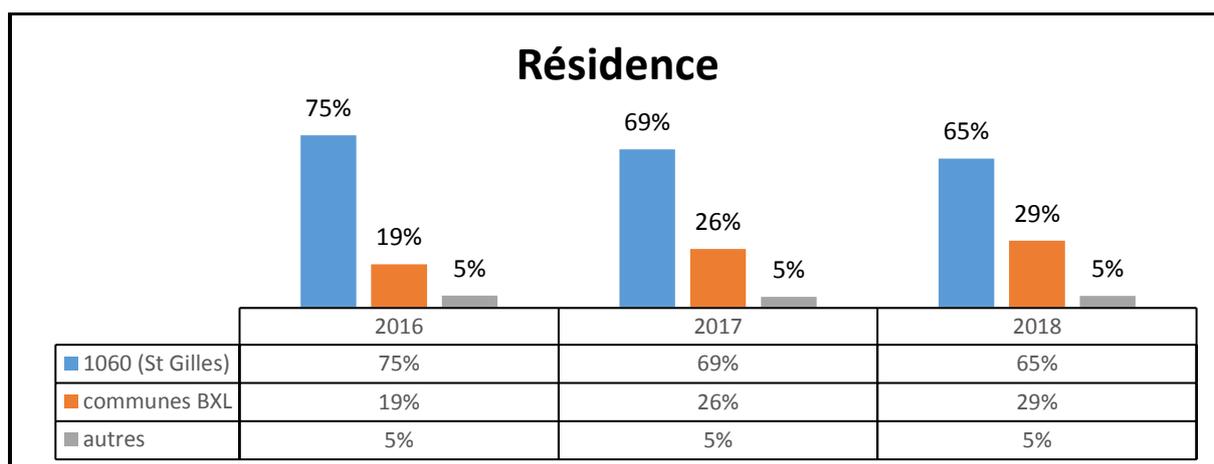
QUELQUES CONSTATS SUR NOS VISITEURS

A - Répartition des visiteurs selon le genre



Nous avons juxtaposé deux sources : les nouveaux dossiers pour 2016 et l'ensemble des dossiers pour 2017 et 2018. Quand on prend l'ensemble des dossiers, ceux qui poursuivent les démarches sont aussi bien des hommes que des femmes.

B- Répartition des visiteurs selon la résidence



Deux sources également : les nouveaux dossiers pour 2016 (167) et l'ensemble des dossiers pour 2017 (428) et 2018 (388). L'enseignement est que si la majorité de nos visiteurs habite Saint-Gilles, la proportion de ceux qui viennent d'autres communes bruxelloises est importante. Ils ont été 20 à se présenter (8% des visiteurs) venant des autres régions - communes limitrophes en général.

C- Répartition des visiteurs selon la nationalité

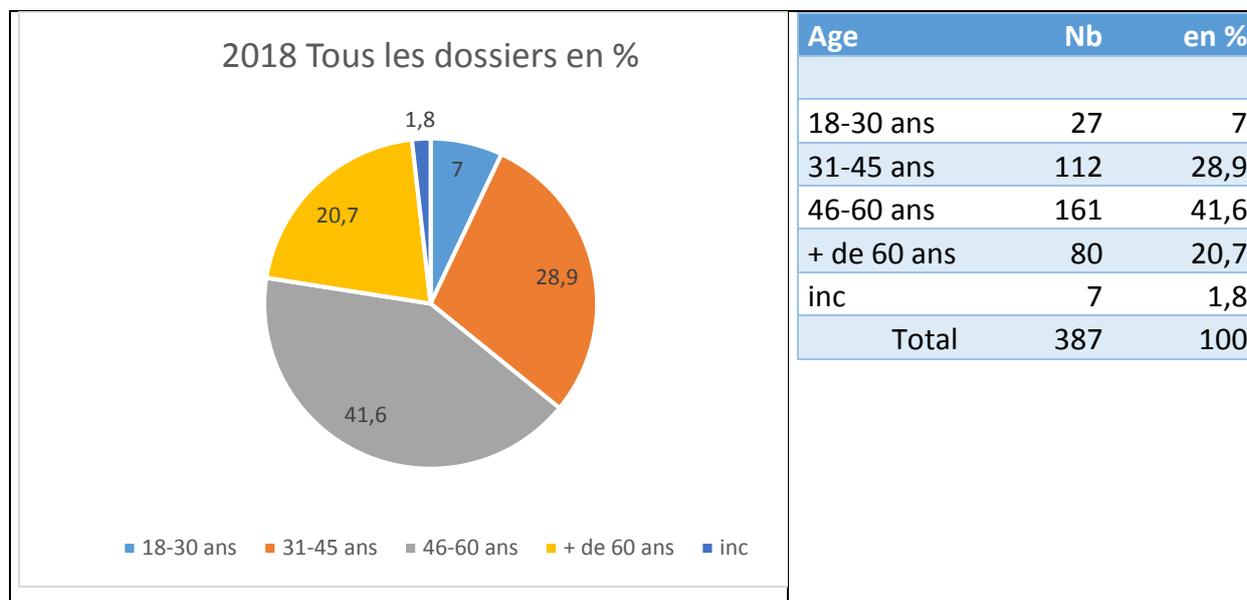
Par continent et pays		2018	
		Nombres	en %
Europe		222	57,2
	Belgique	160	
	Portugal	20	
	Espagne	11	
	Italie	7	
	Autres	24	
Afrique		124	32,0
	Maroc	54	
	Algérie	18	
	Congo	17	
	Guinée	14	
	Autres	21	
Amérique Sud		19	4,9
	Equateur	9	
	Brésil	7	
	Autres	3	
Asie		21	5,4
	Arménie	7	
	Autres	10	
non enr		2	0,5
Total		388	100

Les visiteurs provenant du continent européen et d’Afrique forment les deux groupes les plus importants. Pour l’Asie ou l’Amérique du Sud, il est délicat de vouloir tirer des enseignements de mouvements portant sur de très petits groupes personnes.

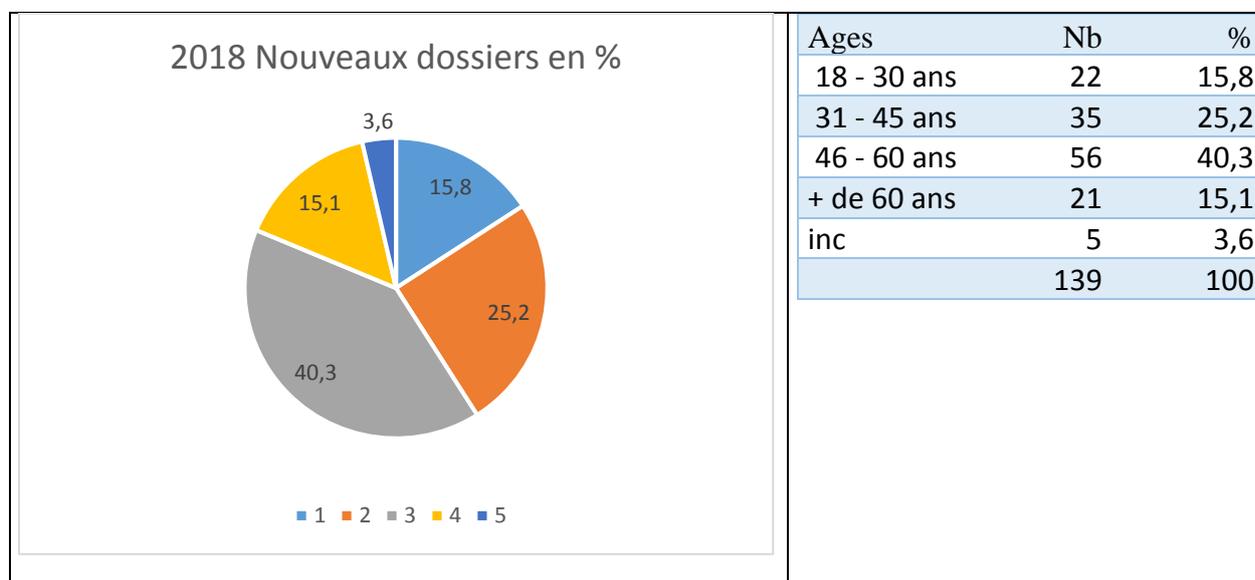
Il est intéressant de signaler qu’il y a eu en 2018 des visiteurs de 48 nationalités différentes.

Cela peut poser des problèmes de compréhension chez de nouveaux arrivants, ou chez nos visiteurs habitant en périphérie flamande. Aiguillages dispose cependant d’une équipe d’animateurs couvrant un certain spectre de langues.

D- Répartition des visiteurs selon l'âge



Pour les nouveaux dossiers ouverts en 2018, les proportions sont légèrement différentes et font apparaître une population plus jeune.





Pour soutenir notre action :

BE49 0012 0413 6071

AIGUILLAGES ASBL

1060 Saint-Gilles

Déductibilité fiscale à partir de 40€