



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 2020



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

AIGUILLAGES EN 2020 - Le mot de la Présidente

Une année spéciale s'il en est, en 2020.

Aiguillages fut fermée en mars 2020 puis nous avons repris courage et avons ouvert 3 demi-jours dès le tout début de l'été, nous n'avons fermé qu'une semaine pour vacances puis en novembre, nous avons repris mais 2 demi-jours par semaine seulement.

La mise en place des procédures de sécurité a bien été acceptée par tous et nous avons organisé un mode de prise de rendez-vous par smartphone afin de pouvoir réguler les visites. Cela a très bien fonctionné. Nous avons enfin acheté un purificateur d'air afin que chacun se sente à l'aise.

Nous avons eu moitié moins de visites que l'an passé, nous pouvions le prévoir. Nous avons eu de nouveaux visiteurs malgré tout. Le désarroi reste présent dans les familles. Les motifs de visite sont restés les mêmes, notre raison d'être reste donc intacte : le besoin basique de se voir aidé pour résoudre ses problèmes journaliers dans cette population précarisée.

On se dit parfois que si ces difficultés pouvaient être prises en charge par les visiteurs eux-mêmes, nous aurions atteint un excellent résultat. Mais l'autonomisation personnelle reste faible encore. Une partie des visiteurs peut un peu mieux se faire aider par les enfants pour la manipulation technologique mais pas suffisamment ; passer par le répondeur téléphonique renvoyant à des numéros selon les matières, là, ce n'est pas encore ça.

Nous avons remarqué que les services aussi bien privés que publics - surtout ceux-ci d'ailleurs- répondaient calmement aux demandes, seuls les temps d'attente étaient plus longs. Bel exemple de coopération en temps de crise.

Nous rouvrons maintenant 3 demi-jours par semaine, pas plus. Il faut que la troupe se maintienne !

A l'an prochain !

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 14 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.

- 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
- 2020 Le Covid 19 : alternance d'ouverture (avec mesures de précaution) et de fermetures des locaux pour un bilan total d'une demi-année de fonctionnement

FONCTIONNEMENT EN 2020, SUITE A LA PANDEMIE

Les permanences d'Aiguillages ont été fortement perturbées par les mesures prises suite à la pandémie de COVID19. Nos locaux ont été fermés à l'annonce du 1^{er} confinement à la mi-mars 2020 (dernières visites le vendredi 13 mars)

Lors du déconfinement de juin, nous avons rouvert 3 demi-jours par semaine : 1ères visites le 16 juin. Puis lors de la « deuxième vague » et du nouveau confinement, les locaux de la rue Defnet ont été fermés le 14 octobre. Une réouverture partielle de 2 demi-journées par semaine a pu être faite le 24 novembre 2020.

En été, nous avons veillé à ouvrir plus que les années antérieures.

Un système de réservation a été mis en place afin de limiter le nombre de personnes présentes (norme des 10m² par personne) et la salle d'attente a été fermée. Nous avons pris les mesures d'hygiène nécessaires (gel, désinfection, parois en plexiglas, masques, aération,...)

Ces mesures ont eu une influence à la baisse sur les fréquentations dans les locaux. Le système de réservation par téléphone a sans doute eu une incidence difficile à établir. Enfin, le climat général de précaution et de prudence se reflète aussi dans le nombre de visites.

LE FONCTIONNEMENT

Horaires des permanences : (mode année complète)

- 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 14 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 **2020**, il y a eu 3 réunions du Conseil d'administration : le 3 février 2020, le 16 novembre 2020 et le 7 décembre 2020.

L'Assemblée Générale s'est tenue le 15 juin 2020.

*
* *

RESSOURCES FINANCIERES

Le **Service Public Francophone Bruxellois (CoCoF)** soutient l'association et lui a alloué pour couvrir les frais de fonctionnement de 2020, un subside de 6000 € (compétence de Monsieur le Ministre Alain Maron, chargé de l'Action sociale et de la Santé au sein de la COCOF en 2020)

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 activés en 2020

Années	Anciens	Nouveaux	Total
2016	352	167	519
2017	259	169	428
2018	248	140	388
2019	237	140	377
2020	160	71	231

Le tableau ci-dessus indique le résultat en termes de fréquentation lors de cette année exceptionnelle. Proportionnellement, les usagers déjà inscrits sont venus plus nombreux. Pendant cette année 2020, on peut penser que faire des démarches administratives a été «reporté» dans l'incertitude de la réponse des services sociaux.

En juin 2020, dès la réouverture des locaux, on a enregistré les visites pour les déclarations fiscales (simplifiées et complètes)

Nombre de visites en 2020

Années	Nombre de visites	Pour l'ensemble des dossiers
2016	1531	519
2017	1423	428
2018	1409	388
2019	1356	377
2020	661	231

Le nombre de visites s'est établi à 661, soit 48.7% par rapport à 2019. Pour le nombre de visiteurs, le rapport à 2019 est de 61.3%. Les « habitués » sont revenus et souvent : 14 d'entre eux sont venus 10 fois ou plus sur l'année.

La moyenne du nombre de visites en 2020 est de 2,8 par usager (en 2019 cette moyenne était de 3,6 par usager)

Nombre de visites par mois pour l'ensemble des dossiers

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
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
2019	155	126	146	124	161	122	56	27	128	134	108	69	1.356
2020	107	114	37	0	0	63	86	64	92	51	11	36	661

Les tableaux ci-dessous indiquent les jours de permanence et les visites mensuelles. Les chiffres des deux années illustrent bien le caractère exceptionnel de 2020.

		Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
	Nombre de visites	107	114	37	0	0	63	86	64	92	51	11	36	661
2020	Jours permanence	16	14	6	0	0	7	11	9	14	7	2	6	92
	Visiteurs/jour	7	8	0	0	0	9	8	7	7	7	6	6	7
		Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
	Nb visites	155	126	146	124	161	122	56	27	128	134	108	69	1.356
2019	Jours permanence	15	15	17	12	16	14	8	4	15	18	16	13	163
	Visiteurs/jour	10	8	9	10	10	9	7	7	9	7	7	5	8

Répartition mensuelle des ouvertures de nouveaux dossiers

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
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
2019	13	25	14	6	11	14	7	3	16	19	9	3	140
2020	11	7	3	0	0	6	19	8	7	4	0	6	71

REFLEXION LIBRE

La pandémie ne nous arrêtera pas

Je dois avouer que j'ai mal vécu l'obligation de suspendre nos consultations à cause de cette foutue pandémie, même s'il était prouvé que de réels dangers pouvaient nous empêcher d'apporter plus longtemps encore notre aide à celles et ceux qui en ont tellement besoin.

Il n'est pas question pour moi de critiquer les réactions de peur ou le souhait de s'abstenir, mais personnellement, je suis réticente à me plier à des injonctions que je n'avale pas trop.

Heureusement, devant le fait que d'autres institutions sociales étaient inaccessibles et que nous devenions donc de plus en plus utiles, nous avons pu rouvrir en respectant toutes les précautions nécessaires. Et il a bien fallu constater que nous étions attendus.

Pourtant, l'accueil que nous pouvons apporter est bien moins évident en raison de toutes les restrictions imposées. L'obligation pour nos visiteurs de prendre rendez-vous, la réduction des heures d'ouverture, la limitation numérique des bénévoles et l'ambiance générale... autant d'éléments perturbateurs à ajouter aux problèmes de santé des membres de l'équipe.

Nous aspirons donc infiniment à un retour à « la normale », même si l'impression domine que « les choses ne seront plus comme avant ». Face à la violence du virus et de ses conséquences, certains problèmes paraissent moins graves, moins urgents à traiter, mais nous savons qu'il ne faut pas laisser tomber les bras.

La recherche d'emploi, de logement, les soucis familiaux et sanitaires ne sont pas des anecdotes, c'est la vie même parfois de nos visiteurs qui est en cause.

Et plus que jamais, en ces temps d'isolement contraint, notre accueil bienveillant est apprécié. Même si, diront certains, le Covid rend les gens plus agressifs, moins patients. Cela nous demande donc plus de sacrifice de nos réactions personnelles face aux problèmes des autres.

En espérant que le « tous ensemble » réclamé face à la pandémie par nos édiles sera aussi respecté pour les difficultés de la vie ordinaire.

Monique Discalcius, animatrice.

LES PROBLEMES SOUMIS ET TRAITES – 2020 – Comparaison 2019

DOMAINES	Interventions En 2020	en %	Interventions En 2019	en %
Administration	147	22,2	248	18,3
Alloc études, alloc familiales, naturalisations, autres (20) (42) (34) (51)				
Logement	134	20,3	277	20,4
Logement social, log privé, AISB, autres (90) (15) (4) (25)				
Fiscalité	94	14,2	155	11,4
Décl impôts, réclamations, échelonnement, autres (63) (7) (11) (13)				
Endettement	46	7,0	128	9,4
Nég créanciers, échellonn, gestion budg, autres (33) (4) (4) (5)				
Santé	58	8,8	138	10,2
Mutuelle, Handicap, Hopitaux, autres (31) (7) (8) (12)				
Emploi-chômage	44	6,7	67	4,9
Recherche emploi, alloc chom, autres (30) (7) (7)				
Justice	35	5,3	101	7,5
Amendes roulage, contentieux divers (13) (23)				
Energies	42	6,4	92	6,8
Chgt fournisseurs, réclm factures, échel paiements, autres (7) (18) (7) (10)				
Pensions (formulaire, Grapa,..)	27	4,1	38	2,8
Contrats divers	14	2,1	50	3,7
Demandes d'aide	3	0,5	18	1,3
Banques et assurances	17	2,6	44	3,3
	661	100,0	1356	100

Première préoccupation des personnes qui poussent la porte d'Aiguillages en 2020 : les démarches administratives (allocations familiales, allocations d'études, ..) Quasi au même niveau : logement, qui représente plus de 20% de l'ensemble de nos interventions. Il s'agit non seulement des demandes et de leur suivi pour un logement social, mais aussi les

contentieux avec les propriétaires ... ou les voisins ! C'était la préoccupation prépondérante en 2019 (22,4% de l'ensemble de nos interventions)

Aiguillages répond ainsi à son objectif premier d'aider les personnes dans leurs démarches avec les administrations.

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. Nous sommes en première ligne pour constater la fracture numérique. Nous nous efforçons à être capable de d'aider les usagers.

Une nouvelle typologie a été créée à l'occasion de la mise en place du système informatisé d'enregistrement de nos dossiers visiteurs (SERVAL) Sur base de l'expérience des 3 dernières années, elle doit 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, pour demander un échelonnement de paiement de facture ... ou simplement de les écouter.

Le tableau ci-dessous regroupe les interventions cumulées.

Interventions	Nombre	En %
Ecrire une lettre/mail	141	17,6
Expliquer un document	195	24,4
Téléphoner	196	24,5
Compléter un document	178	22,3
Ecouter (avec une autre action)	62	7,8
Prendre un rendez-vous	27	3,4
Total	799	100

LES NOUVEAUX DOSSIERS ENREGISTRES EN 2019

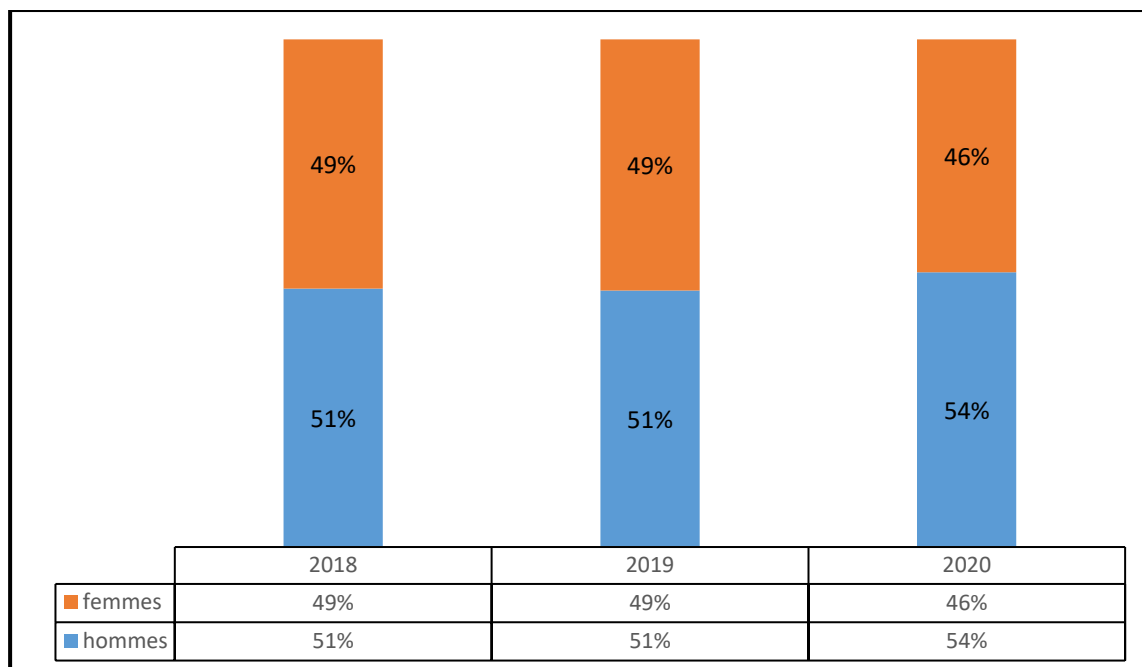
Origine des demandes (et pourcentages)

	Travailleurs sociaux du CPAS	Autres antennes sociales	Amis - famille
2016	42 25,5	47 28,5	76 46,1
2017	49 29	23 13,6	97 57,4
2018	29 20,8	22 15,8	88 63
2019	25 17,9	31 22,1	84 60
2020	14 21,2	12 18,2	40 60,6

En 2019, 60% des personnes disent avoir été informées par des amis, des voisins et des membres de la famille. Les autres 40% de visiteurs sont envoyés par les travailleurs sociaux du CPAS de Saint-Gilles et par les agents des associations locales.

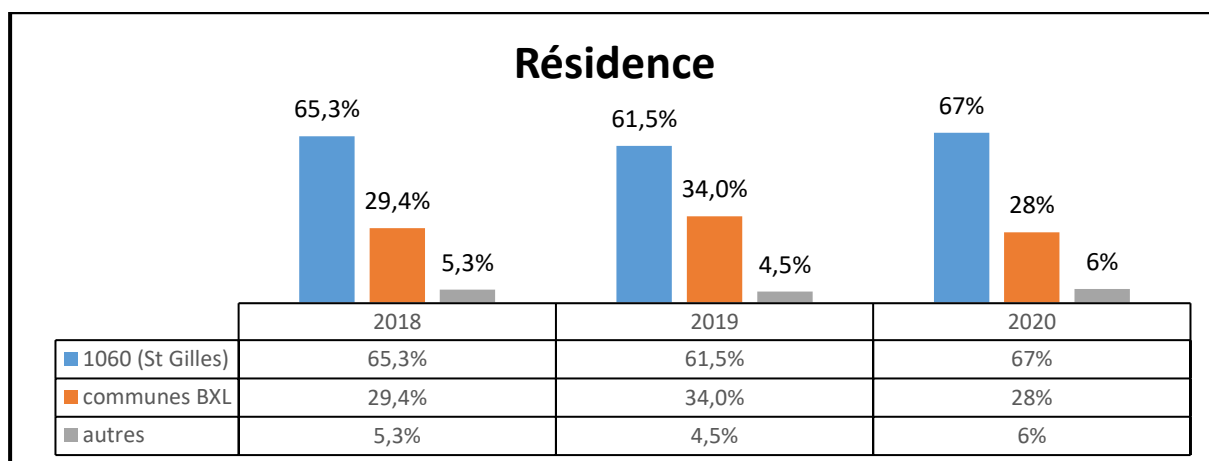
QUELQUES CONSTATS SUR NOS VISITEURS

A - Répartition des visiteurs selon le genre



Cette répartition porte sur l'ensemble des dossiers traités en 2020.

B- Répartition des visiteurs selon la résidence



La majorité de nos visiteurs habitent Saint-Gilles, avec une augmentation en 2020. Pour une certaine difficulté par rapport aux transports en commun ?

C- Répartition des visiteurs selon la nationalité

Par continent et pays		2020	
		Nombres	en %
Europe		133	57,6
	Belgique	94	
	Portugal	11	
	Italie	11	
	Espagne	8	
	France	3	
	Roumanie	2	
	Autres	4	
Afrique		77	33,3
	Maroc	43	
	Congo	11	
	Algérie	9	
	Guinée	7	
	Cameroun	2	
	Nigeria	1	
	Autres	4	
Amérique Sud		12	5,2
	Equateur	8	
	Brésil	3	
	Autres	1	
Asie		8	3,5
	Arménie, Afghanistan, Iran Irak, Inde, Géorgie, Chine		
non enr		1	0,4
	Total	231	100

Les visiteurs provenant du continent européen et d’Afrique forment les deux groupes les plus importants. 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

