



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

N° compte bancaire : BE49 0012 0413 6071

RAPPORT DES ACTIVITES 2021

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



Et l'aide ponctuelle de Bruxelles Laïque



AIGUILLAGES EN 2021 - Le mot de la Présidente

Les 3 domaines les plus exacerbés sont le logement, l'endettement, la santé : chez nous, le nombre de cas a augmenté en 2021.

La problématique du logement reste prioritaire, 50.000 logements sociaux pour les plus démunis manquent à Bruxelles et la vétusté de certains de ceux existant est dramatique. Notre rôle n'est pas de trouver des logements mais plutôt d'aider à en trouver alors qu'il n'y en a pas de disponibles. Nous faisons partie des nombreuses associations qui tournent en rond. La solution est du ressort des instances de décision, nous ne sommes que les exécutants, sans moyens pour résoudre ni les problèmes de bronches des enfants, ni les murs humides et noirs.

Le nombre d'endettements grimpe aussi chez nos visiteurs, l'urgence est bien là. Les négociations quant à des plans de paiement est bien organisée. Oui, notre Etat peut trouver des moyens pour diminuer la souffrance et l'effroi des endettés mais les dettes restent, à terme.

Les problèmes de santé s'accroissent, il faut organiser les visites, aux hôpitaux et ici aussi, payer les factures.

Nous nous trouvons, à Aiguillages, devant des problèmes toujours plus aigus depuis quelques années. La difficulté à résoudre les situations graves n'est plus du même ressort qu'auparavant.

Nous ne devons plus simplement comprendre ce qu'il se passe et trouver un relais, un contact, une personne qui nous explique et qui nous aide à trouver une solution.

Maintenant, l'informatisation des processus d'information et de résolutions des problèmes est plus complexe. Pas d'interlocuteur pour appréhender la situation, pas de possibilité d'expliquer le problème, pas de réponse rapide qui soulage notre visiteur.

Mon collègue le signale plus loin dans ce rapport : à Bruxelles, notre public à faibles revenus est le plus touché par la fracture numérique. La moitié de notre population ne parvient pas à utiliser les services administratifs essentiels de l'e-administration. Et leurs enfants, seulement utilisateurs de smartphone, ne maîtrisent pas cette e-administration.

Notre enjeu reste très fort : continuer, nous, encore et toujours, à *recréer de l'humain* entre la problématique que nous apporte le visiteur et la partielle réponse que nous proposons au-travers de la réponse de « la machine ».

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 toute 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
- 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
- 2021 Année encore perturbée par la pandémie du COVID 19

FONCTIONNEMENT EN 2021

Quoique dans une moindre mesure qu'en 2020 (fermeture complète pendant plusieurs mois), les permanences d'Aiguillages ont encore été perturbées par la pandémie du COVID19.

Aiguillages fonctionne trois jours par semaine depuis mars 2021 avec maintien des mesures d'hygiène nécessaires (gel, désinfection, parois en plexiglas, masques, aération,...)

Le système de réservation permettant de limiter le nombre de personnes présentes en même temps dans les locaux (norme des 10m² par personne, salle d'attente fermée, deux animateurs par jour) a été maintenu.

Ces mesures ont eu une influence à la baisse sur les fréquentations dans les locaux.

LE FONCTIONNEMENT

Horaires des permanences :

- | | |
|---------------|------------------|
| - le mardi | de 09h30 à 12h30 |
| - le mercredi | de 09h30 à 12h30 |
| - le jeudi | de 12h30 à 17h30 |

L'accueil des visiteurs a été assuré par 10 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 2021, il y a eu 4 réunions du Conseil d'administration : le 22 février 2021, le 10 mai 2021, le 24 mai 2021 (CA extraordinaire), le 20 septembre 2021, le 4 octobre 2021 (CA extraordinaire) et le 26 octobre 2021.

L'Assemblée Générale s'est tenue le 22 mars 2021.

*
* *

RESSOURCES FINANCIERES

Le **Service Public Francophone Bruxellois (CoCoF)** soutient l'association et lui a alloué pour couvrir les frais de fonctionnement de 2021, un subside de 6 000€ (compétence de Monsieur le Ministre Alain Maron chargé 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*.

Aiguillages Asbl a aussi bénéficié d'une aide ponctuelle de Bruxelles Laïque pour du matériel et des fournitures pour répondre aux mesures de lutte contre le Covid 19.

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

FRÉQUENTATION DES PERMANENCES

Nombre de dossiers actifs en 2021

Années	Anciens	Nouveaux	Total
2017	259	169	428
2018	248	140	388
2019	237	140	377
2020	160	71	231
2021	166	87	253

Les visiteurs déjà inscrits à Aiguillages sont venus 2021 en nombre quasi équivalent par rapport à 2020. Nous venons de vivre deux années particulières il est vrai. Le nombre de dossiers de première visite est en légère augmentation, mais loin des volumes atteints précédemment.

Nombre de visites en 2021

Années	Nombre de visites	Pour l'ensemble des dossiers
2017	1423	428
2018	1409	388
2019	1356	377
2020	661	231
2021	910	253

Certains visiteurs viennent plusieurs fois (et certains assez souvent) et chaque visite est enregistrée. L'augmentation en 2021 (par rapport à 2020) résulte d'un nombre de jours d'ouverture plus important. Malgré la pandémie, nous avons eu le souci d'être (ou de redevenir) disponibles, couvrant 128 jours des jours potentiellement ouvrables sur une année.

Le nombre de jours en 2020 a été de 92 jours d'ouverture.

2021	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Nombre de visites	54	63	94	93	68	119	44	50	101	88	72	64	910
Jours permanence	8	9	14	13	9	13	6	7	14	12	12	11	128
Visiteurs/jour	7	7	7	7	8	9	7	7	7	7	6	6	

Répartition du nombre de visites par mois pour l'ensemble des dossiers

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
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
2021	54	63	94	93	68	119	44	50	101	88	72	64	910

Les années 2020 et 2021 sont particulières. Mais les visiteurs sont venus assez nombreux en juin pour les déclarations d'impôts (en juillet 2020 aussi) puis à la rentrée pour les allocations d'études ou les formalités liées aux dossiers de logement social.

Répartition mensuelle des ouvertures de nouveaux dossiers

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
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
2021	4	7	9	9	8	12	0	5	13	9	4	7	87

RÉFLEXION LIBRE

Bien sûr, la pandémie nous a aussi « impactés » comme on dit aujourd’hui. Nous avons dû nous plier au nombre réduit de personnes qui pouvaient se retrouver dans nos locaux et donc tout qui souhaitait être aidé par nous devait demander un rendez-vous par téléphone !

Ce n’est pas évident et ce sont surtout nos « habitués » qui ont continué à faire appel à nous, sauf qu’il a bien fallu nous rendre compte que des « petits Belges » avaient aussi des difficultés à faire face aux augmentations de tous les prix alors qu’ils n’avaient pas de revenus « officiels ».

Et même les personnes aidées par le CPAS nous ont expliqué les difficultés qu’elles rencontrent à boucler les fins de mois. Nous avons donc fait face à ces « nouveaux pauvres », tout en continuant à essayer d’aider celles et ceux qui comptaient sur nous pour les aider.

Paradoxalement, notre tâche est aussi rendue plus difficile par les modifications qui interviennent au niveau des administrations, qui ne sont plus accessibles pour le moment (du moins il faut espérer que c’est temporaire) de manière directe mais qu’il faut contacter par internet.

Nous sommes finalement parmi les rares « humain -e-s » à être accessibles aux personnes en demande d’aide au sens large du terme et nous espérons pouvoir constituer le lien avec ces administrations devenues inabordables pour une série de « pauvres ». Cela demande de notre part une adaptation aux nouvelles règles d’accessibilité aux différents services publics. Heureusement, nous pouvons compter sur des personnes compétentes pour nous y aider !

Nous restons donc prêt -e-s à recevoir celles et ceux qui ont recours à nous !

Monique Discalcius

LES PROBLEMES SOUMIS ET TRAITES – 2021 – Comparaison 2020

DOMAINES	Interventions En 2021	en %	Interventions 2020	en %
Logement	200	22,0	134	20,3
Logement social, log privé, ADIL, AISB, autres (150) (12) (11) (5) (22)				
Administration	160	17,6	147	22,2
Alloc études, alloc familiales, naturalisations, autres (22) (22) (43) (73)				
Fiscalité	114	12,5	94	14,2
Décl impôts, réclamations, échelonnement, autres (66) (8) (19) (21)				
Endettement	89	9,8	46	7,0
Nég créanciers, échelonn, gestion budg, autres (64) (5) (10) (10)				
Santé	98	10,8	58	8,8
Mutuelle, Handicap, Hôpitaux, autres (50) (16) (7) (25)				
Emploi-chômage	65	7,1	44	6,7
Recherche emploi, alloc chômm, autres (39) (17) (9)				
Justice	51	5,6	35	5,3
Amendes roulage, contentieux divers (20) (31)				
Energies	34	3,7	42	6,4
Chgt fournisseurs, réclm factures, échel paiements, autres (11) (11) (5) (7)				
Pensions (formulaire, Grapa, ...)	45	5,0	27	4,1
Contrats divers	13	1,4	14	2,1
Demandes d'aide	9	1,0	3	0,5
Banques et assurances	32	3,5	17	2,6
	910	100,0	661	100,0

Première préoccupation des personnes qui poussent la porte d'Aiguillages : le logement, qui représente plus de 20% 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 ! C'était déjà la préoccupation prépondérante dans les années antérieures. Et cela reste une demande quasi impossible à traiter pour les animateurs.

Aiguillages répond aussi à son objectif premier d'aider les personnes dans leurs démarches avec les administrations, puisque nous complétons des formulaires d'allocations familiales - majorées notamment - ou les demandes d'allocations d'études. 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 devons prendre en compte cet aspect.

Les déclarations d'impôts et leur suivi (réclamations/ échelonnement des paiements complémentaires) représentent encore 12.5% de nos interventions

Les problèmes d'endettement ont été identifiés en tant que tels (9,8%) mais sont aussi/souvent repris dans d'autres rubriques comme Santé – hôpitaux (dettes médicales) ou Énergies – Échelonnement ou fiscalité – Échelonnement.

Précisons qu'Aiguillages n'est pas un service de médiation de dettes agréé.

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 la base de l'expérience des 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... ou simplement de les écouter.

Le tableau ci-dessous indique les interventions des animateurs, souvent cumulées.

Année 2021

Actions	Nombre	En %
Écrire une lettre/mail	253	27,2
Expliquer un document	195	21
Téléphoner	224	24,1
Compléter un document	194	20,9
Écouter (avec une autre action)	35	3,8
Prendre un rendez-vous	28	3
Total	929	100

En première ligne pour les contacts avec les administrations et pour répondre aux questions de nos visiteurs, nous avons vu notre travail évoluer avec le recours aux outils numériques par les administrations, les entreprises, les services sociaux.

Voici quelques chiffres donnés par Le Ministre bruxellois responsable de la Transition numérique sur base du Baromètre de l'inclusion numérique 2020 (édité par la Fondation Roi Baudouin) ¹ :

[... les pourcentages de la population bruxelloise vulnérable face au numérique sont les suivants

- Inégalités liées aux compétences numériques : 41% des bruxellois ont de faibles compétences numériques ou n'utilisent pas internet (32% + 9%), tandis que 75% des personnes ayant de faibles revenus sont touchés par cette vulnérabilité numérique.

- Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels. En Région de Bruxelles-Capitale, 35% de la population ne recourt pas à l'e-administration. Chez les personnes ayant de faibles revenus, ce pourcentage monte à 55%.]

¹ (merci à la Concertation sociale saint-gilloise pour les sources d'informations)

Ce sont ces personnes-là qui viennent à Aiguillages avec leurs démarches administratives.

S'il n'est pas besoin pour les animateurs d'Aiguillages d'une grande compétence complémentaire pour écrire un mail au lieu d'une lettre, il faut aujourd'hui joindre les documents nécessaires par scan et assurer le suivi des courriels. Le métier change !

Pour le téléphone (ce n'est pas du « numérique » plutôt de l'organisation administrative), c'est devenu de plus en plus difficile aussi avec la suite des questions « Pour le français, tapez 1 » /introduisez le numéro de client ... » / « vous êtes le 46e en attente » , etc. Là, il faut une certaine habileté, de la patience et un tarif non limité de téléphone.

Autre situation : ce n'est pas hyper compliqué d'accéder à son « dossier en ligne ». S'y déplacer pour compléter les informations ou envoyer des pièces jointes qu'il a fallu « scanner » est plus complexe. Nos visiteurs savent qu'il y a des accès « my xxx » mais craignent de s'y perdre.

Le Ministre responsable de la Transition numérique répond (à une question parlementaire) que « *les Espaces Publics Numériques (EPN) sont, à l'heure actuelle, les endroits les plus adaptés pour que les personnes vulnérables face au numérique puissent effectuer leurs démarches administratives en ligne.* » Bien sûr les EPN existent, la réponse « technique » est compétente (et accueillante), mais il n'y a pas là l'accompagnement administratif pour les démarches.

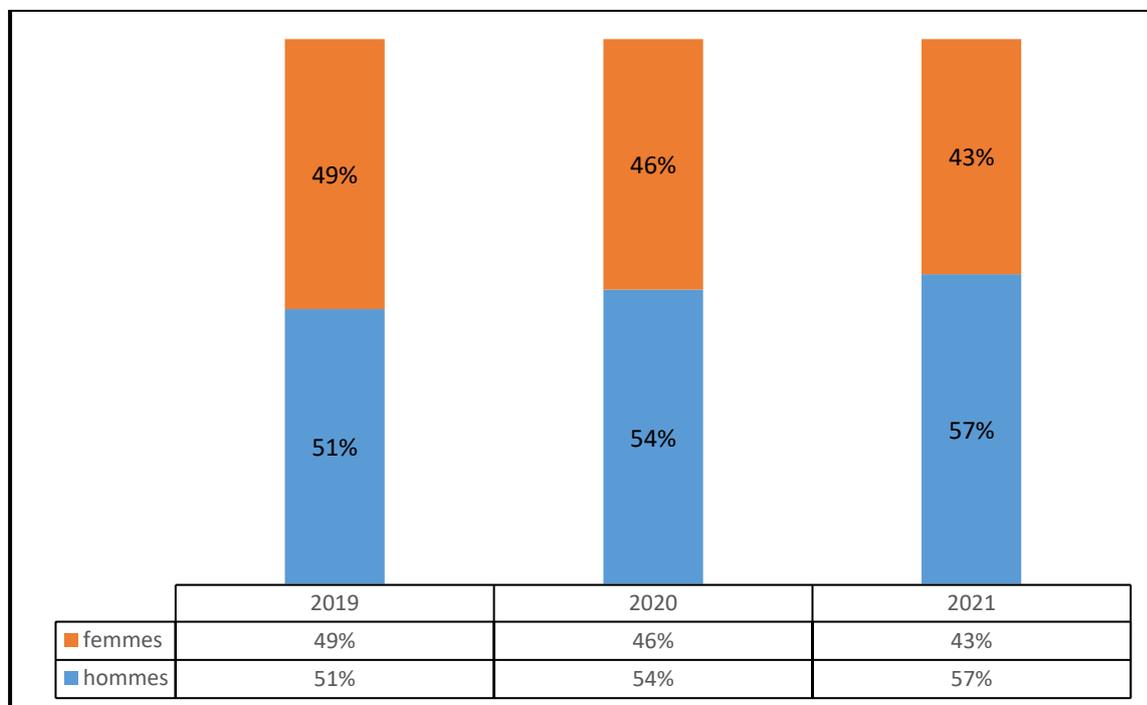
Et de fait le Ministre ajoute « *De plus, les citoyens peuvent trouver de l'aide au niveau des CPAS et autres organismes d'actions sociales afin d'être accompagnés dans leurs démarches.* »

C'est le service que nous rendons, le chaînon manquant, un peu dérisoire en volume par rapport au nombre de personnes touchées. Le manque reste crucial en termes d'accompagnement social sur cette question.

L'idée de Monsieur Albert Eylenbosch (Président du CPAS de Saint Gilles fin de années 90) en initiateur d'Aiguillages reste de mise.

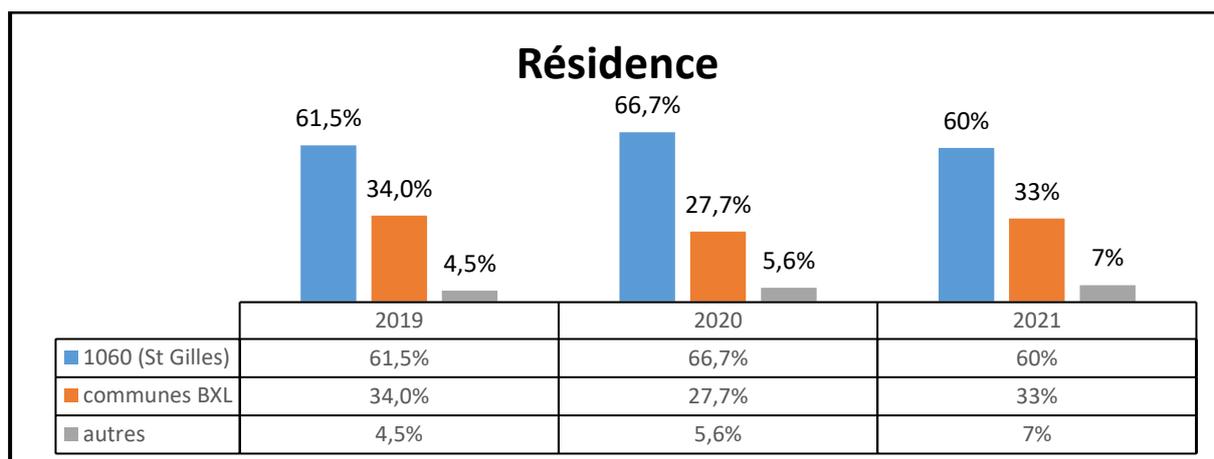
QUELQUES CONSTATS SUR NOS VISITEURS

A - Répartition des visiteurs selon le genre



Cette répartition porte sur l'ensemble des dossiers traités en 2021.

B- Répartition des visiteurs selon la résidence



La majorité de nos visiteurs habitent Saint-Gilles, avec une diminution et l'augmentation de ceux qui viennent d'autres communes bruxelloises voisines (Forest, Anderlecht, Bruxelles) Venant des autres régions, les 7 % représentent 17 personnes.

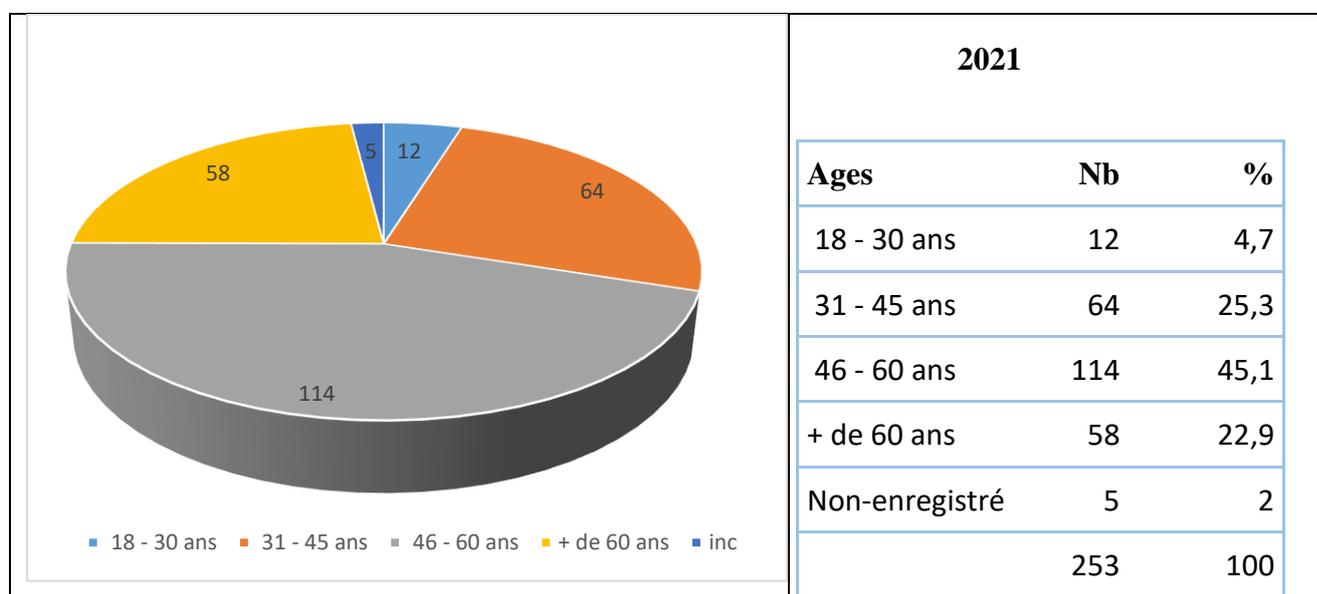
C- Répartition des visiteurs selon la nationalité

Par continent et pays		Année 2021	
		Nombres	en %
Europe		145	56,4
	Belgique 104		
	Portugal 12		
	Espagne 7		
	Italie 5		
	Roumanie 4		
	Pologne 4		
	Autres 9		
Afrique		83	32,3
	Maroc 38		
	Congo 15		
	Algérie 7		
	Guinée 5		
	Cameroun 5		
	Togo 3		
	Autres 10		
Amérique Sud		16	6,2
	Equateur 5		
	Pérou 5		
	Autres 6		
Asie		10	3,9
	Arménie 5		
	Autres (Afghanistan, Iran, Chine, Syrie, Ouzbékistan) 5		
non enr		3	1,2
Total		257	100

Les visiteurs provenant du continent européen et d’Afrique forment les deux groupes les plus importants. Il est intéressant de signaler qu’il y a eu en 2021 des visiteurs de 39 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 plurilingues couvrant un certain spectre de langues.

D- Répartition des visiteurs selon l’âge



Pour les nouveaux dossiers ouverts en 2021, les proportions sont légèrement différentes et font apparaître une population assez jeune.

LES NOUVEAUX DOSSIERS ENREGISTRÉS EN 2021

Origine des demandes

	Travailleurs sociaux du CPAS	Autres antennes sociales	Amis - famille
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
2021	25 29,4	19 22,4	41 48,2

En 2021, un peu plus de 60% des personnes disent avoir été informées par des amis, des voisins et des membres de la famille. C'est un chiffre constant. Les autres 40% de visiteurs sont envoyés par les travailleurs sociaux des CPAS (essentiellement de Saint-Gilles) et par les associations locales.

Répartition des primo-visiteurs selon l'âge

Pour les nouveaux dossiers ouverts en 2021, les proportions sont légèrement différentes (dé l'ensemble des visiteurs) et font apparaître une population assez jeune.

