



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 2022

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



Et l'aide ponctuelle de Bruxelles Laïque



AIGUILLAGES EN 2022 –

Entre à Aiguillages un petit Monsieur tout sympathique qui me dit avoir une très petite pension de retraite (environ 870 euros). Il me dit ...qu'on lui a dit que, dans le journal, ...il aurait quand même droit à 1.500 euros par mois.

Je lui pose des questions, il me dit avoir travaillé ici depuis 2000. Avant, il y avait travaillé 5 ans mais il n'était pas régularisé, donc les années n'ont pas été comptabilisées et avant, il travaillait sans statut dans son pays, me semble-t-il.

Il s'est marié et « a fait tout de suite 4 enfants » car il était déjà âgé.

Sa femme n'a jamais travaillé, elle élevait les enfants, c'est « un métier aussi ».

Je téléphone au Service Pensions. Une femme charmante, à l'écoute, patiente, me laisse poser toutes les questions sur les jours et les années de travail depuis 2000.

Il s'avère que Monsieur travaillait plutôt à mi-temps, en comptant tous les jours ou ½ jours comptabilisés.

En tout, Monsieur a donc travaillé l'équivalent de **20 ans** de travail, en calculant tous les ½ temps. Or, me précise ma correspondante des Pensions, pour avoir 1.500 euros mensuels, il aurait fallu **43 ans** à temps plein.

Effondré, le monsieur ne sait pas ce qu'il va devenir.

Il ne connaît pas la GRAPA, « allocation sociale accordée aux personnes de plus de 65 ans et ne disposant pas de ressources financières suffisantes, allocation fédérale dépendant de la situation familiale et financière », un complément à la pension légale due au travail. Je le rassure : il va la recevoir d'office, les services informatiques sont au courant de sa situation.

Calcul fait, Monsieur touchera environ 1.300 euros net car son épouse n'a pas travaillé et n'a pas 65 ans à ce jour.

Je parle un peu avec lui.

Bien sûr, il n'a pas pensé qu'un temps partiel, cela ne compte pas comme un temps plein, que le chômage non plus, qu'il n'y a pas de second salaire par sa femme dans son ménage, c'est un désavantage et que non, il ne pourra pas y ajouter sa pension d'invalidité (depuis 5 ans).

Le cas d'une famille de plus qui ne s'est pas souciée (comme beaucoup d'entre nous), des périodes creuses sans travail et d'une situation d'un couple avec enfants et avec un seul revenu !

Et, comme on me dit au Service Pensions : « Dans les journaux, on promet 1.500 euros par mois mais on n'informe pas sur *les conditions d'octroi* : 43 ans de travail à temps plein ! »

Le leurre s'installe dans la tête de tout un chacun et on rêve...

Pourtant, *notre système social est bien outillé*. Combien de pays prévoient pour compenser une pension insuffisante, un complément d'allocation de 75% de la rémunération brute du salarié, à certaines conditions ??

Notre homme aura peut-être 1.300 euros pour 6 personnes à la maison.

Mais ses 4 enfants sont encore mineurs et suivent des études.

La désinformation officielle s'ajoute à la désinformation endémique dans de nombreuses familles qui ont du mal, déjà, à déchiffrer les dépliants – papier et maintenant tout ce qui est proposé par internet.

La fracture sociale grandit en force.

Un mouvement se développe et s'oppose à ce que *tout* passe par le numérique¹.

Nous allons vers une détresse encore plus grande.

Je vous ai donné un exemple de ce que nous pouvons faire à Aiguillages.

J'ai passé une heure à questionner, à téléphoner, à expliquer surtout pourquoi Monsieur ne sera pas dans les conditions des 1.500 euros.

Mon interlocuteur n'était pas en mesure de s'informer par internet, de trouver une information pertinente. Que faire ? L'informer grâce aux services téléphoniques performants comme celui que j'ai eu aux « Pensions » (merci « Les Pensions ») **mais combien ne proposent plus que des services en ligne ?**

Anne Degouis -Présidente 2022

¹ Lettre d'associations : « Face à la digitalisation des services, les guichets doivent rester ouverts. Revenons à l'humain ! » et l'étude « Baromètre de l'inclusion numérique. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, 2022. <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022> »)

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
- Les matières comme le logement, l'électricité- gaz – eau, la mutuelle, les allocations familiales ou d'études, ...
- L'accès aux sites des Administrations (myminfin, mypension, ...) ou d'autres Organismes
- L'endettement
- 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 2022

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

Le système de réservation permettant de limiter le nombre de personnes présentes en même temps dans les locaux a été suspendu.

Les visiteurs ont semblé parfois perturbés par la succession des mesures différentes (réservation ou non, limitation d'accès ou non, ...). Faut-il y voir une influence -à la baisse- sur les fréquentations dans les locaux, c'est difficile à évaluer.

LE FONCTIONNEMENT

Horaires des permanences :

- | | |
|---------------|------------------|
| - le mardi | de 09h30 à 12h00 |
| - le mercredi | de 09h30 à 12h00 |
| - le jeudi | de 12h30 à 17h30 |

L'accueil des visiteurs est assuré par 13 bénévoles.

Une équipe de gestion assure les tâches d'organisation.

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

En 2022, il y a eu 4 réunions du Conseil d'administration : le 31 janvier 2022, le 21 mars 2022, le 29 septembre 2022, le 28 novembre 2022.

L'Assemblée Générale s'est tenue le 21 mars 2022.

*
* *

RESSOURCES FINANCIERES

Le **Service Public Francophone Bruxellois (CoCoF)** soutient l'association et lui a alloué pour couvrir les frais de fonctionnement de 2022, un subside de 9 000€ (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 2022

| Années | Anciens | Nouveaux | Total |
|--------|---------|----------|-------|
| 2018 | 248 | 140 | 388 |
| 2019 | 237 | 140 | 377 |
| 2020 | 160 | 71 | 231 |
| 2021 | 166 | 87 | 253 |
| 2022 | 168 | 108 | 276 |

Des visiteurs déjà inscrits à Aiguillages, 168 sont (re)venus en 2022 en nombre quasi équivalent par rapport à 2021. Le nombre de dossiers de première visite est en légère augmentation.

Nombre de visites en 2022

Certains visiteurs viennent plusieurs fois (et certains assez souvent) et chaque visite est enregistrée.

| Années | Nombre de visites | Pour l'ensemble des dossiers |
|--------|-------------------|------------------------------|
| 2018 | 1409 | 388 |
| 2019 | 1356 | 377 |
| 2020 | 661 | 231 |
| 2021 | 910 | 253 |
| 2022 | 902 | 276 |

Nous avons eu le souci d'être disponibles, couvrant 131 jours des jours potentiellement ouvrables sur une année.

| 2022 | Janv | Févr | Mars | Avr | Mai | Juin | Juill | Août | Sept | Oct | Nov | Déc | Total |
|-------------------|------|------|------|-----|-----|------|-------|------|------|-----|-----|-----|-------|
| Nombre de visites | 48 | 94 | 94 | 64 | 90 | 108 | 40 | 35 | 91 | 100 | 67 | 71 | 902 |
| Jours permanence | 9 | 12 | 15 | 13 | 12 | 13 | 5 | 8 | 12 | 12 | 11 | 9 | 131 |
| Visiteurs/jour | 5 | 8 | 6 | 5 | 8 | 8 | 8 | 4 | 8 | 8 | 6 | 8 | 7 |

Aiguillages fonctionne avec des bénévoles. De nouveaux animateurs assurent déjà la relève. Mais les besoins restent importants, d'une part en raison des absences occasionnelles (et légitimes), d'autre part la possibilité d'ouverture de nouveaux jours de permanence dépend de ces « ressources humaines » dont nous disposerions en 2023. Répartition du nombre de visites par mois pour l'ensemble des dossiers

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

| | Janv | Févr | Mars | Avril | Mai | Juin | Juill | Août | Sept | Oct | Nov | Déc | Total |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
| 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 |
| 2022 | 48 | 94 | 94 | 64 | 90 | 108 | 40 | 35 | 91 | 100 | 67 | 71 | 902 |

Après les années 2020 et 2021, particulières en raison du COVID, nous avons constaté en 2022 à certaines périodes une diminution du nombre de nos « visiteurs ». La question de l'accès à nos locaux reste source pour eux d'interrogation : faut-il prendre rendez-vous ou non, quelles sont les heures d'ouverture, est-ce gratuit ou que faut-il payer, ... Même si Aiguillages est présent depuis de nombreuses années, l'information vers les publics à aider reste à faire et refaire. C'est certainement une préoccupation en 2023.

Répartition mensuelle des ouvertures de nouveaux dossiers

| | Janv | Févr | Mars | Avr | Mai | Juin | Juill | Août | Sept | Oct | Nov | Déc | Total |
|-------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|------------|
| 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 |
| 2022 | 9 | 9 | 9 | 2 | 12 | 19 | 5 | 6 | 8 | 11 | 7 | 11 | 108 |

Le nombre des dossiers ouverts en 2022 a été un peu plus important qu'en 2020 et 2021.

LES PROBLEMES SOUMIS ET TRAITES – 2022 – Comparaison 2021

| DOMAINES | Interventions en 2021 | en % | Interventions en 2022 | en % |
|---|--------------------------|-------|--------------------------|-------|
| Logement | 200 | 22,0 | 267 | 29,7 |
| Logement social, log privé, ADIL, AISB, autres (189) (15) (7) (15) (41) | | | | |
| Administration | 160 | 17,6 | 157 | 17,5 |
| Alloc études, alloc familiales, naturalisations, autres (15) (31) (43) (74) | | | | |
| Fiscalité | 114 | 12,5 | 120 | 13,4 |
| Décl impôts, réclamations, échelonnement, autres (94) (14) (4) (8) | | | | |
| Endettement | 89 | 9,8 | 49 | 5,5 |
| Nég créanciers, échelonn, gestion budg, autres (29) (10) (7) (3) | | | | |
| Santé | 98 | 10,8 | 77 | 8,6 |
| Mutuelle, Handicap, Hopitaux, autres (19) (25) (13) (20) | | | | |
| Emploi-chômage | 65 | 7,1 | 45 | 5,0 |
| Recherche emploi, alloc chom, autres (18) (14) (13) | | | | |
| Justice | 51 | 5,6 | 30 | 3,3 |
| Amendes roulage, contentieux divers (12) (18) | | | | |
| Energies | 34 | 3,7 | 63 | 7,0 |
| Chgt fournisseurs, réclam factures, échel paiements, autres (17) (20) (7) (19) | | | | |
| Banques et assurances | 32 | 3,5 | 34 | 3,8 |
| Assurances, comptes et crédits, autres (14) (18) (2) | | | | |
| Pensions (formulaire, Grapa,..) | 45 | 5,0 | 13 | 1,5 |
| Contrats divers | 13 | 1,4 | 32 | 3,6 |
| Demandes d'aide | 9 | 1,0 | 12 | 1,3 |
| | | | 3 | |
| | 910 | 100,0 | 902 | 100,0 |

Le logement, qui représente près de 30% de l'ensemble de nos interventions, reste la préoccupation principale des personnes qui poussent la porte d'Aiguillages. Il s'agit du suivi des demandes introduites pour un logement social. C'est aussi aborder les contentieux avec les propriétaires notamment sur la qualité des logements.

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 prenons en compte cet aspect en utilisant les outils de transfert d'information (mails, scan de documents, accès sécurisés , ...)
Si les visiteurs sont nombreux à avoir un smartphone, peu sont capables de les utiliser au-delà de l'aspect « boîte à messages »

Les problèmes d'endettement et les demandes d'étalement des factures (dettes médicales, énergies, crédits...) sont nombreux également.

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

LES ACTIONS ET INTERVENTIONS

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

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

Année 2022

| Interventions | Nombre | En % |
|---------------------------------|--------|------|
| Ecrire une lettre/mail | 232 | 21 |
| Expliquer un document | 265 | 24 |
| Téléphoner | 234 | 21,2 |
| Compléter un document | 299 | 27,1 |
| Ecouter (avec une autre action) | 52 | 4,7 |
| Prendre un rendez-vous | 23 | 2,1 |
| Total | 1105 | 100 |

Cela fait apparaître que, pour répondre aux préoccupations des visiteurs,

- nous téléphonons 1 fois sur 5 pour fournir un complément d'information,
- nous lui expliquons une lettre/ un document 1 fois sur 4
- il faut aider à compléter le document présenté,
- puis l'envoyer accompagné d'une lettre ou scanné et joint au mail.

Parfois, le besoin principal est d'éclaircir une préoccupation par l'écoute.

Le temps nécessaire au traitement des demandes est variable, parfois (très) long. Aiguillages ne calcule pas son temps, mais doit gérer l'affluence et les files d'attente.

QUELQUES CONSTATS SUR NOS VISITEURS

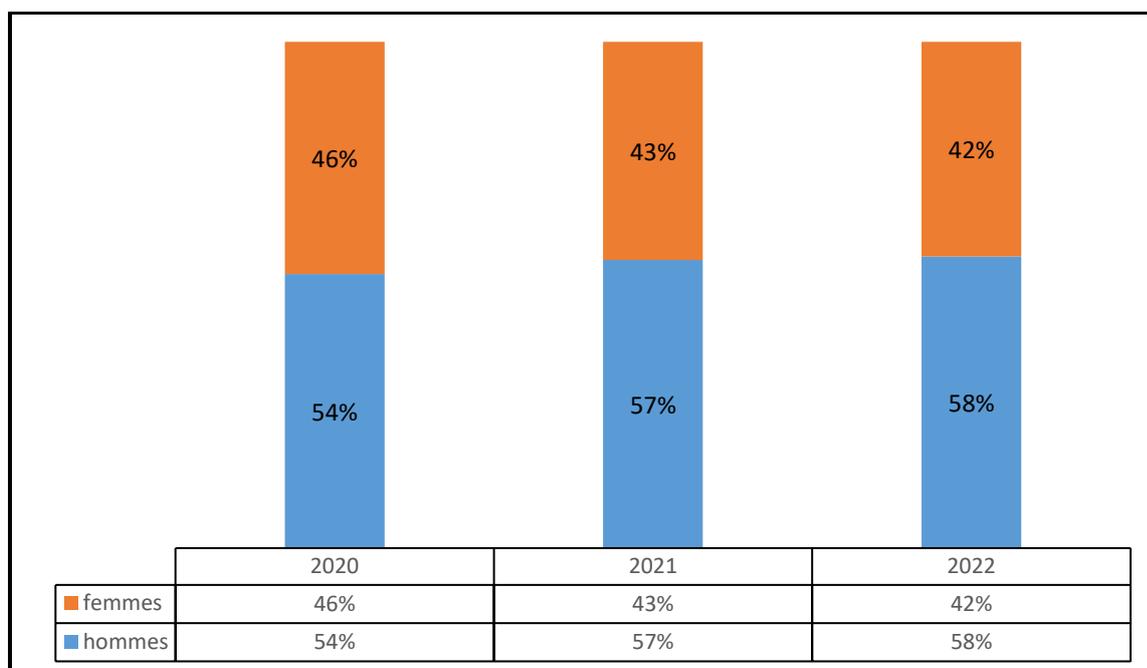
A - Répartition des visiteurs selon le genre

La répartition porte sur l'ensemble des dossiers traités en 2022.

En valeurs absolues

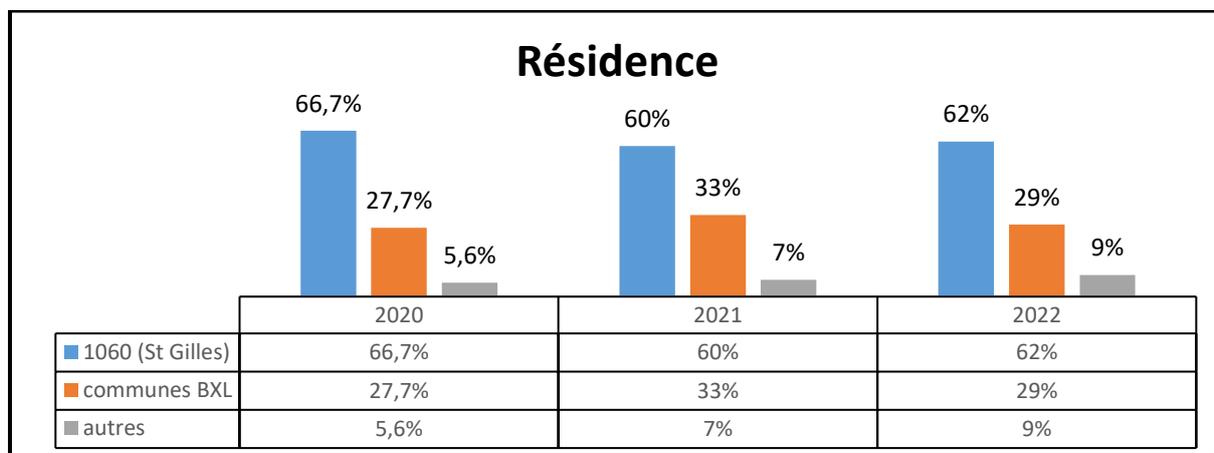
| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------|------|------|------|
| Hommes | 125 | 144 | 159 |
| Femmes | 106 | 109 | 117 |
| Total | 231 | 253 | 276 |

En pourcentages



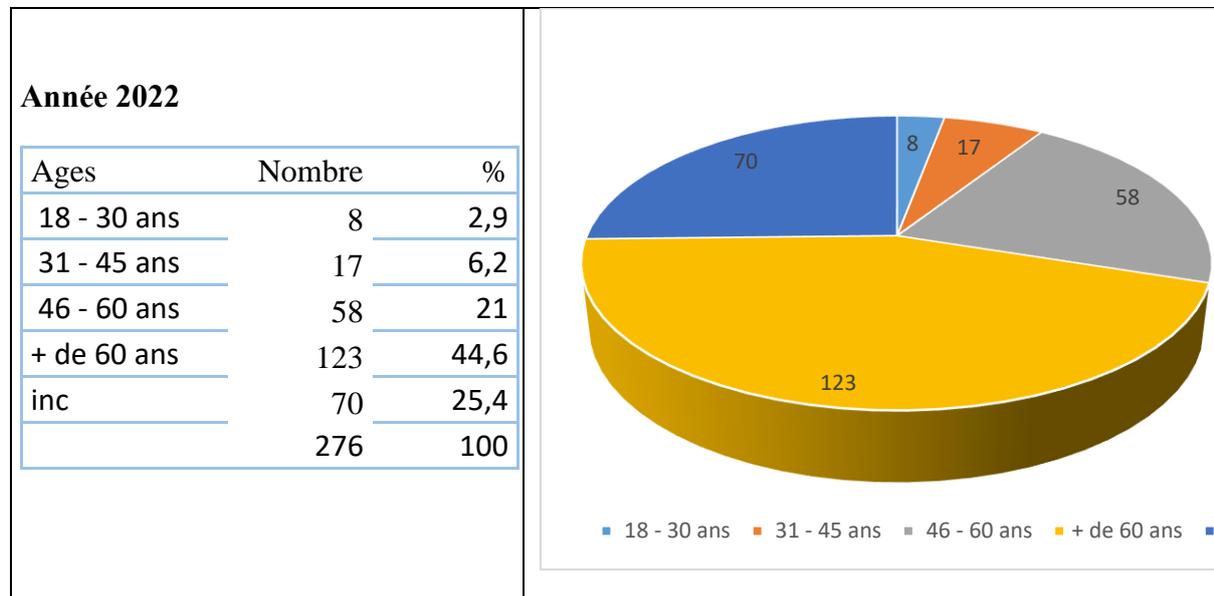
Il y a une tendance à avoir un pourcentage plus important d'hommes que de femmes lors de nos permanences, sans explication à ce jour.

B- Répartition des visiteurs selon la résidence



L'ancrage local se constate quand on constate que les deux tiers de nos visiteurs viennent de Saint-Gilles, mais aussi des communes voisines (Forest, Anderlecht, Bruxelles, ...) Certains visiteurs viennent d'un peu plus loin, connaissant le lieu et l'accueil qu'ils recevront à Aiguillages.

C- Répartition des visiteurs selon l'âge



D- Répartition des visiteurs selon la nationalité

| Par continent et pays | 2022 | |
|-----------------------|------------|-------------|
| | Nombres | en % |
| Europe | 156 | 56,5 |
| Belgique | 114 | |
| Portugal | 10 | |
| Italie | 8 | |
| Espagne | 6 | |
| Pologne | 4 | |
| France | 3 | |
| Autres | 11 | |
| Afrique | 97 | 35,1 |
| Maroc | 47 | |
| RDC Congo | 6 | |
| Algérie | 13 | |
| Guinée | 6 | |
| Cameroun | 7 | |
| Mauritanie | 3 | |
| Autres | 15 | |
| Amérique Sud | 10 | 3,6 |
| Equateur | 5 | |
| Brésil | 2 | |
| Autres | 3 | |
| Asie | 7 | 2,5 |
| Arménie, | 3 | |
| Autres | 4 | |
| non enr | 6 | 2,2 |
| Total | 276 | 99,9 |

Ce relevé montre la pluralité des origines de nos visiteurs. Cette information n'est nécessaire que pour certaines questions comme les demandes de naturalisation bien sûr. Il peut aussi y avoir 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.

LES NOUVEAUX DOSSIERS ENREGISTRÉS EN 2022

Origine des demandes

| | Travailleurs sociaux du CPAS | Autres antennes sociales | Amis - famille |
|-------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------|
| 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 |
| 2022 | 30 27,8 | 24 22,2 | 54 50 |

En 2022, 40% de visiteurs sont envoyés par les travailleurs sociaux des CPAS (essentiellement de Saint-Gilles) ou par la Commune. Un visiteur sur 5 (22,2%) a reçu une information via les associations locales. Et 1 personne sur 2 dit avoir été informée par des amis, des voisins et des membres de la famille.

Répartition des primo-visiteurs selon l'âge

Pour les nouveaux dossiers ouverts en 2022, les proportions sont légèrement différentes (de l'ensemble des visiteurs) et font apparaître une population plus jeune.

