



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](mailto:aiguillages.asbl@gmail.com)  
[www.aiguillages.brussels](http://www.aiguillages.brussels)

N° compte bancaire : BE49 0012 0413 6071

## **RAPPORT DES ACTIVITES 2025**

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



Et l'aide ponctuelle de Bruxelles Laïque



## Année 2025 Le mot du Président

Dans le tumulte du monde ... les soucis petits et grands s'accumulent.

Les distributeurs de billets sont fermés dans les agences (*c'est pour mieux vous servir !*), les usagers de la Poste se demandent jusqu'à quand ils seront accueillis à un guichet, les administrations « simplifient » l'accès aux documents et aux services. Chercher un numéro d'appel pour contacter une entreprise est un « jeu » compliqué.

Les intervenants du monde social dénoncent ces difficultés qui s'ajoutent aux difficultés matérielles, aux fins de mois difficiles, aux dettes accumulées, aux conséquences des « accidents de la vie » et/ou aux mesures « fortes » du dernier gouvernement ...

Une animatrice écrivait déjà en 2021 dans un article :

*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 inabordable 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 animateurs ont dû apprendre à utiliser avec nos visiteurs les outils d'aujourd'hui (et de demain !? bonjour l'IA). Nous devons apporter le côté compréhension des termes, des conditions d'accès aux dispositifs administratifs. Cela reste difficile pour beaucoup de monde !

Ajoutons encore à la « recette » le temps -et la patience –pour joindre un correspondant et trouver une réponse.

Soyons corrects de dire que une fois en communication avec une personne dans une administration, une entreprise avec un call center bien formé, bien « disposé » à écouter l'objet de l'appel, le résultat mène souvent à une solution (problème résolu ou débloqué)

Le visiteur -c'est ainsi que nous appelons celui qui pousse la porte- repart « allégé » du poids de l'incertitude et éclairci du montant qui lui reste à payer selon les modalités convenues.

Les tableaux de ce rapport donnent de notre activité un éclairage des domaines d'intervention. Avec d'autres initiatives locales, cela reste modeste au vu du nombre de personnes reçues dans les CPAS, très sollicités vous le savez...

Précisément, je voudrais souligner aussi le travail de coordination et d'échange d'informations à l'initiative de la Coordination sociale de Saint Gilles.

Merci aussi à tous ceux qui nous soutiennent financièrement.

Merci aussi, bien sûr, à tous les bénévoles qui font fonctionner Aiguillages.

André De Bie

## 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 notamment morale, sociale, matérielle et administrative sous quelque forme que ce soit aux personnes rencontrant des difficultés quelles qu'elles soient entre autres par l'accueil, l'écoute, l'orientation et les conseils. » (nouveaux statuts)

Une équipe de travailleurs bénévoles et 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)*.

# FONCTIONNEMENT EN 2025

## Les permanences

Aiguillages fonctionne trois jours par semaine depuis mars 2021. De nouveaux animateurs ont rejoint Aiguillages et c'est encore le cas au moment de rédiger ce rapport. Ces renforts compensent des départs pour des questions d'âge, le bénévolat étant souvent exercé par des personnes au moment de leur retraite.

Ouvrir un jour (ou un demi-jour) de permanence supplémentaire est aussi un objectif. Il faut pour cela que les équipes soient stabilisées pour les permanences actuelles.

### Horaires des permanences :

- le mardi de 09h30 à 12h00
- le mercredi de 09h30 à 12h00
- le jeudi de 14h00 à 17h00

L'accueil des visiteurs et la gestion de l'asbl sont assurés par 14 bénévoles.

## Administration

L'Organe d'administration (OA) comptait 11 membres, élus pour 4 ans, rééligibles.

En 2025, il y a eu 3 réunions de l'OA : le 24 février 2025, 21 mars 2025 et le 15 décembre 2025.

L'Assemblée Générale s'est tenue le 21 mars 2025.

## RESSOURCES FINANCIERES

Le **Service Public Francophone Bruxellois (CoCoF)** soutient l'association et lui a alloué pour couvrir les frais de fonctionnement de 2024, 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 (*pour un montant supérieur ou égal à 40€*) 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.

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

## FRÉQUENTATION DES PERMANENCES

### Nombre de dossiers actifs en 2025

Années	Anciens	Nouveaux	Total
2021	166	87	253
2022	168	108	276
2023	176	117	293
2024	182	107	289
2025	186	109	295

Le nombre total des visiteurs en 2025 est stable par rapport aux dernières années. Des visiteurs déjà inscrits à Aiguillages, 186 sont (re)venus en 2025.

### Nombre de visites en 2025

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

Années	Nombre de visites	Pour l'ensemble des dossiers
2021	910	253
2022	902	276
2023	993	293
2024	886	289
2025	877	295

Nous avons eu le souci d'être disponibles, couvrant 141 jours des jours potentiellement ouvrables sur une année. Ce chiffre est légèrement plus élevé qu'en 2024 (131 jours) couvrant plus la période de vacances d'été.

2025	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Nombre de visites	69	56	75	80	71	90	80	56	86	92	59	64	878
Jours permanenc	12	11	12	13	11	11	12	13	13	13	10	10	141
Visiteurs/jour	6	5	6	6	6	8	7	4	7	7	6	6	6

Aiguillages fonctionne uniquement avec des bénévoles. De nouveaux animateurs se présentent chaque année, l'un ou l'autre « ancien.ne » s'en va. Les candidatures sont les bienvenues car les besoins restent importants. La possibilité d'ouverture de nouveaux (demi-)jours de permanence dépend de ces « ressources humaines » dont nous disposerions dans le futur.

### Répartition mensuelle du nombre de visites pour l'ensemble des dossiers

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
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
2023	65	91	84	84	122	125	46	28	93	88	96	71	993
2024	87	88	65	69	119	84	57	18	72	99	79	49	886
2025	69	56	75	80	71	90	80	56	86	92	59	64	878

Le message sur le site d'Aiguillages et sur le tableau d'affichage de la porte d'entrée est clair : il n'y a pas de rendez-vous à prendre, les heures d'ouverture sont affichées (et respectées), c'est gratuit.

L'information vers les personnes intéressées reste à faire et refaire. Les rencontres avec les associations locales est une source importante de relais vers les publics nouveaux.

### Répartition mensuelle des ouvertures de nouveaux dossiers

Lors de la première visite, nous ouvrons un dossier reprenant les indications permettant le suivi des sujets à régler.

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
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
2023	9	9	12	7	16	20	5	2	8	10	9	10	117
2024	5	4	8	10	14	20	7	1	9	11	10	8	107
2025	12	7	4	7	12	6	9	9	13	14	4	12	109

## LES DOMAINES DES INTERVENTIONS –

DOMAINES	Interventions en 2025	en %	Interventions en 2024 - en %
Fiscalité	239	27,3	23,9
Décl impôts, décl simplifiée, réclamations, dem échel,autres (29) (158) (20) (19) (13)			
Logement	157	17,9	20,5
Logement social, log privé,ADIL, autres (96) (7) (22) (32)			
Administration	127	14,5	17,0
Alloc études, alloc familiales, naturalisations,autres (18) (36) (10) (63)			
Endettement	42	4,8	6,0
Nég créanciers, gestion budg, envoi médiation, autres (29) (4) (1) (8)			
Santé	47	5,4	5,8
Mutuelle, Handicap,Hopitaux,autres (24) (6) (6) (11)			
Emploi-chômage	36	4,1	4,0
Recherche emploi, alloc chom, autres (20) (8) (8)			
Justice	40	4,6	4,5
Amendes roulage, divorce/pens alim, contentieux divers (10) (15) (15)			
Energies	58	6,6	6,0
Chgt fournisseurs,réclam factures, plan de paiement, autres (15) (20) (9) (14)			
Banques et assurances	34	3,9	3,1
Assurances, comptes et crédits, autres (9) (19) (6)			
Pensions (formulaire, Grapa,..)	42	4,8	4,6
Contrats divers	29	3,3	2,7
Demandes d'aide	26	3,0	1,9
Totaux	877	100,2	100,0

Un grand nombre de visiteurs viennent donc pour les dossiers relevant du SPF Finances : pour les déclarations fiscales bien sûr (même si les décentralisations du SPF Finances sont là) mais aussi pour les réclamations ou les demandes d'étalement des dettes.

Le logement, qui représente près de 20% de l'ensemble de nos interventions, reste la préoccupation principale des habitants de la Région de Bruxelles Capitale qui poussent la porte d'Aiguillages. Il s'agit du suivi des demandes introduites pour un logement social. Mais c'est aussi le souci de régler les contentieux avec les propriétaires privés notamment sur la qualité des logements. Domaines difficiles, délicats ... et si (puisque) nous ne pouvons trouver une réponse rapide à leur demande, nous nous efforçons de les « aiguiller » vers les associations dont c'est la spécialité/spécificité.

**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 ».

Enfin, les problèmes d'endettement et les demandes d'étalement des factures (d'hôpitaux, d'énergies, ...) sont nombreux également.

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

Nos visiteurs reviennent-ils ?

Années	Dossiers créés	Venus en 2025	en %
Année 2017	169	8	4,7
Année 2018	140	8	5,7
Année 2019	140	8	5,7
Année 2020	71	7	9,9
Année 2021	87	6	6,9
Année 2022	108	9	8,3
Année 2023	117	27	23,1
Année 2024	107	37	34,6
	939	110	11,7

## QUELQUES CONSTATS SUR NOS VISITEURS

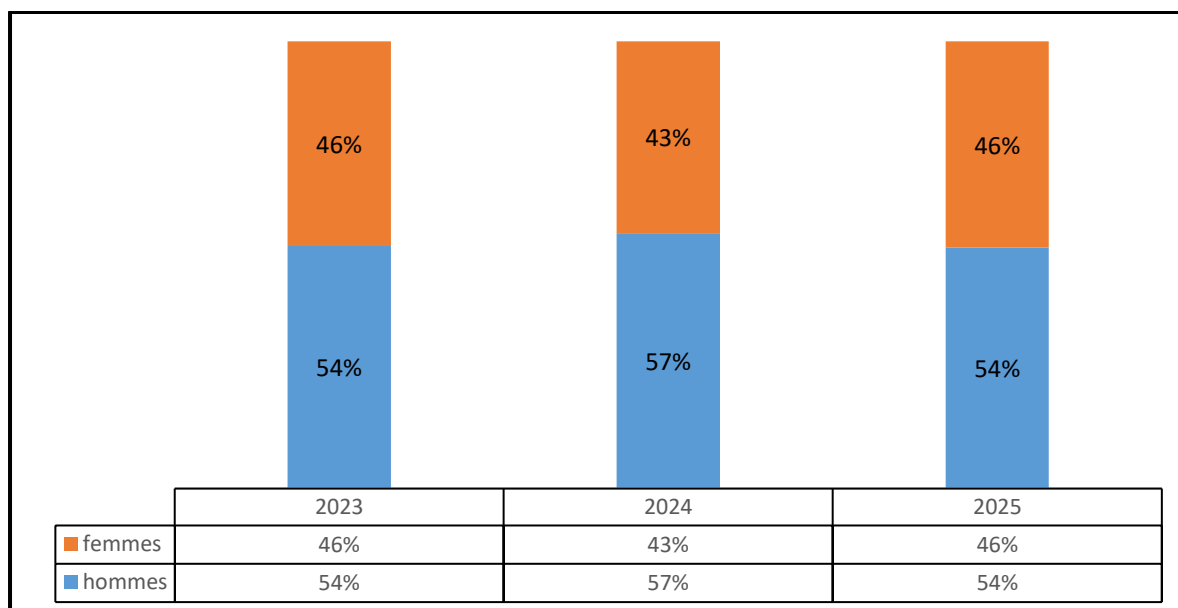
### A - Répartition des visiteurs selon le genre

La répartition porte sur l'ensemble des dossiers traités en 2025.

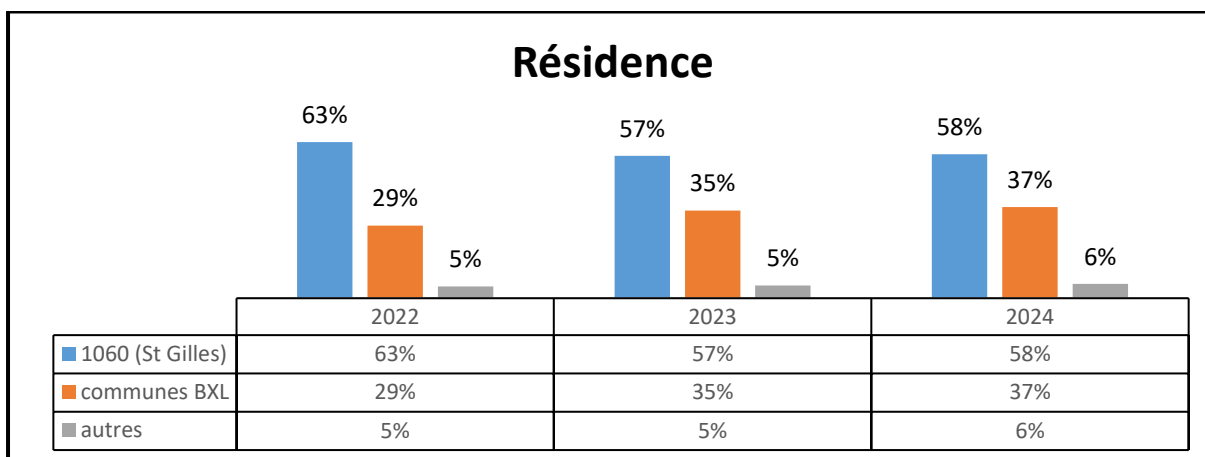
#### **En valeurs absolues**

REPARTITION DES VISITEURS			
Hommes/Femmes	2023	2024	2025
Hommes	159	165	159
Femmes	134	124	136
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>289</b>	<b>295</b>

#### **En pourcentages**

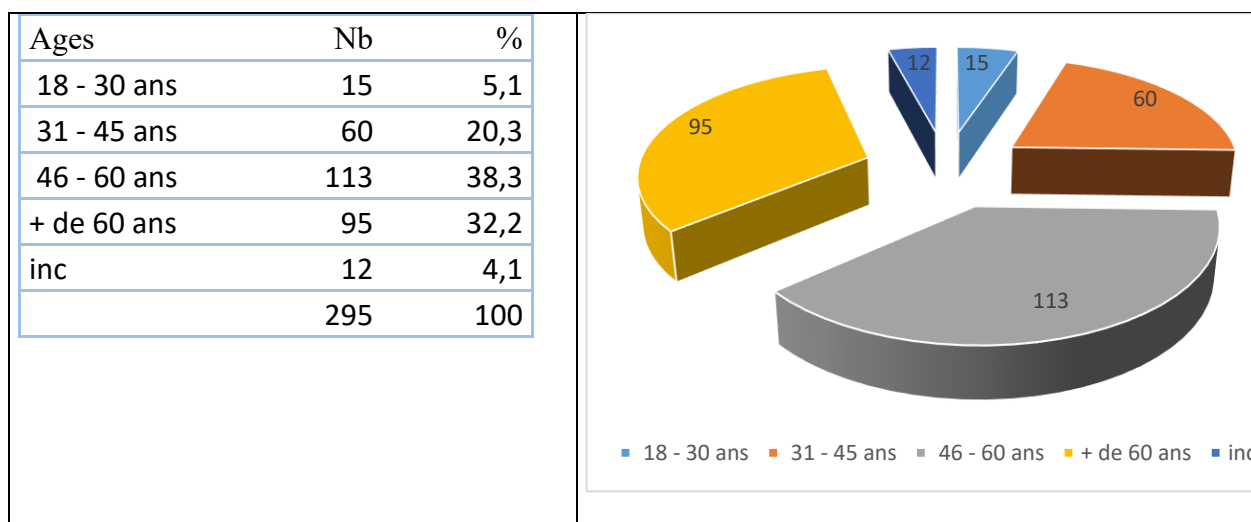


## B- Répartition des visiteurs selon la résidence



L’ancrage est local quand on constate que près de 60% de nos visiteurs viennent de Saint-Gilles. Ils viennent aussi des communes voisines (Forest, Anderlecht, Bruxelles, ...) et certains visiteurs viennent d’un peu plus loin,

## C- Répartition des visiteurs selon l’âge



## D- Répartition des visiteurs selon la nationalité

Par continent et pays		2025	
		Nombres	en %
<b>Europe</b>		166	56,3
Belgique	122		
Portugal	12		
Espagne	11		
Ukraine	6		
Autres	15		
<b>Afrique</b>		89	30,2
Maroc	42		
RDC Congo	8		
Algérie	10		
Cameroun	9		
Autres	20		
<b>Amérique Sud</b>		19	6,4
Equateur	6		
Brésil	7		
Autres	6		
<b>Asie</b>		13	4,4
Afghanistan	5		
Syrie	3		
Autres	5		
<b>non enr</b>		8	2,7
<b>Total</b>		<b>295</b>	<b>100</b>

En matière d'« accueil linguistique », il y a chez les animateurs beaucoup de compétences pour répondre à la plupart des besoins. Les visiteurs eux-mêmes s'organisent pour venir avec un ami ou membre de la famille qui servira d'interprète.