

Entr'Aide  
des  
Marolles ASBL

SANTE - SOCIAL - SANTE MENTALE - ALPHA / FLE



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

---

---

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

**présenté à l'Assemblée Générale du jeudi 23 juin 2022**

---

---

---

# INTRODUCTION



À nouveau, l'année 2021 fut « hors-norme » ! Ce devait être l'année de la célébration des 90 ans de l'Entr'Aide, mais la crise sanitaire débutée en 2020, que nous avons tous subi, n'a pas cessé et ne nous a pas permis de nous y consacrer. Au contraire, la crise a continué à fragiliser les plus vulnérables. Les solutions de « débrouille » sont devenues plus structurelles, plongeant pour longtemps une partie de nos publics dans une plus grande précarité économique et sociale.

Pour couronner cette ambiance et réalité délétère, pendant la petite « accalmie Covid » de l'été, nous avons dramatiquement perdu un collègue précieux, Jacques Janssens, assistant social au CASG. Jacques, P'tit Jacques pour tous, était un collègue engagé, enragé parfois par les injustices auxquelles nos publics sont confrontés au quotidien. Il était de ceux qui contre vents et marées était toujours sur le pont ! L'impact de cette disparition a été très important pour l'ensemble des collègues et les usagers qui le connaissaient. Petite lueur dans cette morosité de l'été, le coordinateur du CASG, en maladie pendant presque deux ans, a fait son retour en septembre 2021. Ce retour, au vu des événements tragiques de ces deux dernières années, a été la première vraie bonne nouvelle depuis bien longtemps !

Malgré une situation à nouveau extrêmement incertaine durant toute cette année, l'Entr'Aide des Marolles est restée accessible tous les jours. Au gré des vagues, nous avons desserré ou resserré notre accueil et notre accessibilité.

Notre Maison médicale et notre Accueil, évidemment, ont été en première ligne de cette crise sanitaire, avec de nombreuses réorganisations. La mise en place de réunions avec les patients et les collègues sur la vaccination et une campagne de vaccination contre le Covid ont été des temps forts de notre action durant cette année éprouvante pour les équipes soignantes.

Dans l'accompagnement de nos publics en 2021, nous avons été confrontés à la poursuite de la fermeture ou à l'accessibilité extrêmement restreinte de toute une série d'institutions d'aide et d'administrations.

Nous avons malheureusement l'impression que la « digitalisation » de ces services n'en est qu'au début. Nous réitérons ici notre appel au maintien des guichets en présentiel pour les services d'aide les plus prioritaires. En parallèle de ce travail de plaidoyer, nous avons développé des ateliers informatiques spécifiques, fruit d'un partenariat entre notre école de français et le CASG, pour tenter d'accompagner et d'autonomiser nos publics dans cette nouvelle réalité.

Nous avons également dédoublé certaines permanences sociales afin de répondre aux défis sociaux que la crise a révélés et/ou amplifiés.

2021, aura vu également la poursuite et le développement de notre permanence psychologique à destination des 15-25 ans qui a bien rencontré son public puisque régulièrement les permanences sont complètes. Nous avons également développé une activité spécifique pour les jeunes, avec comme média de rencontre les jeux vidéo, fruit d'un partenariat entre le CASG et le Service d'Aide Psychologique.

Concernant les actions collectives et communautaires, notons qu'elles ont été à nouveau en grande partie perturbées pendant cette année 2021 mais qu'elles ont tenté de garder le lien indispensable avec le public en utilisant de nouveaux outils et en proposant de nouvelles activités, souvent extérieures. Nous avons repris les activités en été et à la rentrée, mais avons dû à nouveau tout stopper en octobre. Des partenariats avec le Réseau Santé Diabète et l'asbl Pro Velo autour d'animations de « mise en selle » pour notre public ont néanmoins pu voir le jour.

L'École de l'Entr'Aide a fonctionné en distanciel et en présentiel en dissociant les groupes, avec un supplément de travail à domicile, et des suivis individuels. Ce dispositif a permis de continuer à accompagner nos publics dans l'apprentissage du français malgré le contexte invitant à la non-tenue de groupe. La vie est toujours bien là au sous-sol!

Dans ces temps de crise dont on a, malheureusement, l'impression qu'elle devient structurelle, l'Entr'Aide a bien gardé sa place auprès du public en restant accessible dans toutes ses dimensions d'aide, d'accompagnement et d'émancipation!

Bonne lecture,

François Baufay  
Directeur

---

---

# LE SERVICE ACCUEIL



L'Accueil de l'Entr'Aide des Marolles, pilier central, travaille en collaboration étroite avec les différents services de l'institution. En 2021, en raison du contexte sanitaire, le fonctionnement de chaque service -et donc de l'accueil- n'a cessé d'être modifié et adapté pour mieux répondre aux demandes.



## NOTRE ÉQUIPE

Outre plusieurs fins de contrat et l'arrivée de nouveaux collaborateurs, nous avons vécu des absences prolongées dues à la pandémie. Nous avons lancé un appel auprès des collègues de l'institution pour trouver des remplaçants. Ils ont été nombreux à se proposer. L'expérience fut gratifiante pour eux (mieux connaître leurs collègues, découvrir la substance de l'accueil), et pour nous (récolter des idées intéressantes et de la reconnaissance pour notre travail).

Au cours de l'année 2021, certains jours nous avons été en contact avec près de 400 usagers par téléphone ou en présence à l'Accueil, ce qui a demandé une forte mobilisation de l'équipe.

## **\_NOTRE TRAVAIL**

### **Les permanences**

Rétablies en 2021, elles ont permis un contact approfondi avec les patients dans un espace tranquille. Les démarches nécessaires pour inscrire ceux qui le souhaitaient dans un centre de vaccination, nous ont confrontés à la fracture numérique et sociale, une réalité plus présente que jamais.

### **L'accueil téléphonique**

Souvent le seul moyen de satisfaire les demandes tout en respectant les mesures, les contacts téléphoniques ont pris une place prépondérante. Deux personnes répondaient aux appels en simultané. Fait nouveau, certaines personnes prenaient contact avec nous pour un simple échange, pour sortir de la solitude et de l'enfermement. Il était nécessaire de prendre le temps de communiquer sans répondre à une demande précise, se contenter d'être à l'écoute.

### **L'accueil au desk**

Premier point de rencontre avec l'institution, l'accueil incluait le respect des règles sanitaires: port du masque, désinfection des mains, tri selon les symptômes, explications des mesures... un rôle d'autant plus utile en raison de l'augmentation des cas de COVID dans le quartier. Au fil du temps, les patients/usagers connaissaient et respectaient de mieux en mieux les règles sanitaires.

### **L'accueil des collègues**

Les adaptations nécessaires à la gestion de l'épidémie ont été imaginées et organisées ensemble. Le soutien et la solidarité entre tous étaient réels et omniprésents.

## **\_LA COLLABORATION AVEC LES AUTRES SERVICES**

- **Médecins:** la collaboration fut très dynamique. En vue de limiter la présence sur place, davantage de demandes précises ont été formulées à l'accueil (prescriptions, réquisitoires).

- **Service infirmier:** nous avons fixé des rendez-vous plutôt que de faire patienter les patients en salle d'attente.

- **Kinés:** grâce aux rendez-vous réguliers, l'accueil des patients est resté facilement gérable.

- **Ostéopathie et consultation diététique:** après avoir été suspendues, les consultations ont repris à 45 minutes, pour pouvoir désinfecter les locaux entre deux patients.

- **Dentiste:** nous avons assuré le relais à l'arrivée de la nouvelle prestataire, en collaboration avec le service administratif et la Direction.

- **CASG:** la permanence sociale a été renforcée. Tout en augmentant notre charge de travail, cela a favorisé un contact plus proche avec les usagers dont nous avons mieux compris les difficultés.

- **Service Psy:** l'Accueil se charge de relever tous les messages adressés au service.

- **ONE:** pour faciliter notre tâche, nous recevions chaque jour la liste des patients à accueillir en périnatale ou en consultations enfants.

- **École de l'Entr'Aide:** un accueil direct des apprenants au sous-sol a permis de diminuer la file d'attente et de limiter le contact entre les personnes.

- **Administration:** le programme sur Access étant géré lors d'un temps administratif dédié, nous soutenons le travail du service administratif à raison de 4 heures par semaine.

- **Service entretien:** le nettoyage et la désinfection du desk et des salles d'attente étant plus indispensables que jamais, nous avons travaillé de manière plus organisée encore avec ce service.

- **Groupes Communautaires:** nous avons participé au cours de l'été 2021 aux sorties au Musée de l'Afrique, à Namur, à Dinant et à Gand.

## **L'ÉVOLUTION DE NOTRE TRAVAIL EN 2021**

La mission de l'accueil a clairement évolué vers davantage de contrôle de nos usagers, mais aussi vers une attention et une transmission d'informations plus soutenues. En conséquence, le contact avec les patients est devenu plus proche: ils nous commentent leurs demandes, nous confient leurs difficultés, nous font davantage confiance de manière générale. Parallèlement, nous nous sentons mieux soutenus en cas de difficulté voire d'agression dans l'accompagnement des personnes: nous pouvons toujours contacter nos collègues ou la Direction pour mieux comprendre et faire face à la situation. Enfin, la communication avec nos collègues est plus facile et plus directe, nous étions tous logés à la même enseigne!

Nous souhaitons dédier quelques mots à P'tit Jacques, notre voisin de bureau, notre collègue du CASG, car son décès nous a touchés de manière profonde, tant sur le plan personnel que professionnel.

---

---

# LE CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE - CASG



Notre action sociale privilégie habituellement 3 modes d'intervention: l'aide individuelle, l'action collective et l'action communautaire. Evidemment, cette année aura été particulière puisque nous avons dû mettre en pause nos activités collectives et communautaires pendant de longs mois.

Notre équipe, composée du directeur de l'institution assumant la coordination générale, d'un coordinateur d'équipe et de 8 assistants sociaux, se répartit sur environ 7 équivalents temps plein, en plus d'une travailleuse administrative à  $\frac{3}{4}$  temps.

## L'AIDE INDIVIDUELLE

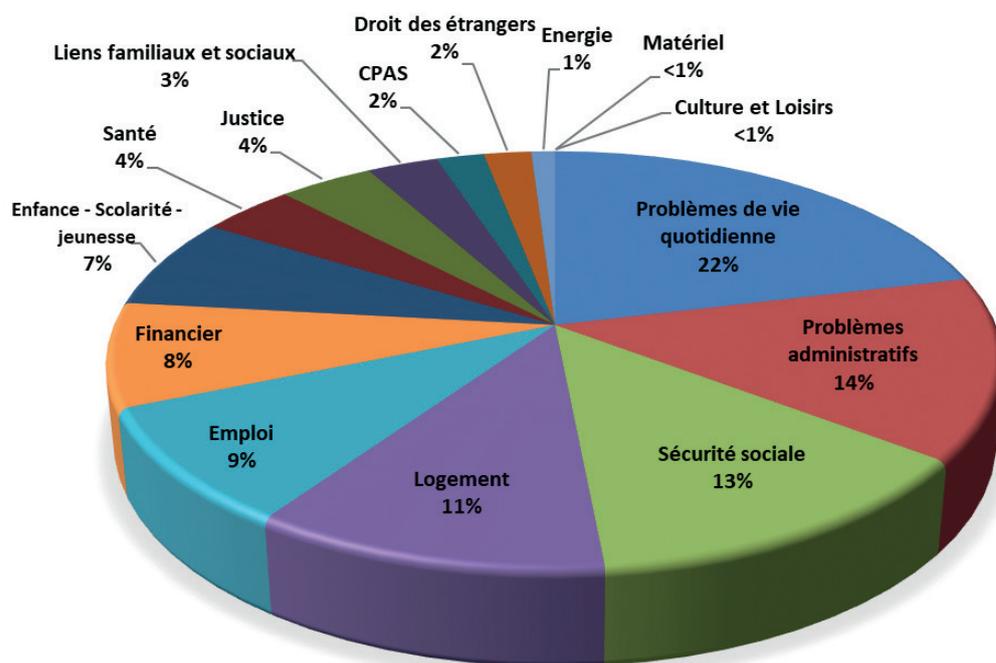
Au vu de cette deuxième année invraisemblable de pandémie, nous ne pouvons manquer de souligner l'accentuation du processus de dénaturation du travail social. L'assistant social, dans le cadre de l'aide individuelle, observe une modification de ses tâches et des demandes qui lui sont adressées, ainsi qu'une délégitimation de ses interventions par de nombreuses instances extérieures, ce qui devient tout simplement insupportable.

En 2021, le déconfinement progressif de la population et l'assouplissement des mesures sanitaires a permis de rendre plus accessible notre service social par l'accueil physique des bénéficiaires aux permanences et rendez-vous pour les habitants du quartier des Marolles et ses alentours.

8

Dès la mi-septembre nous avons dédoublé certaines permanences, passant ainsi de 5 à 7 permanences par semaine. Dès novembre, ce sont 8 permanences qui ont été proposées à nos bénéficiaires offrant ainsi 80 plages horaires par semaine. Celles-ci ont rapidement été comblées. C'est pour répondre à une demande de plus en plus croissante d'aide individuelle que cette organisation a été adaptée. De plus, nous souhaitons parallèlement, désengorger les demandes de rendez-vous pour les suivis individuels afin de libérer du temps de travail dans le soutien des projets collectifs et communautaires et aussi participer aux projets transversaux de l'ASBL.

Cette année nous avons géré **904** dossiers contre 774 l'année dernière. **3469** entretiens ont été menés contre 3083 en 2020 tandis nous sommes passé de 4809 problématiques à **5592**.



## RÉPARTITION DES PROBLÉMATIQUES

**Les problèmes de vie quotidienne (23%)**, restent majoritaires. Le processus de numérisation continue à croître au détriment de l'accès direct par téléphone ou en présentiel. Celui-ci constitue un frein à l'autonomisation de certains de nos bénéficiaires. Afin de garantir ou de préserver leurs droits, même les usagers disposant d'une certaine indépendance préfèrent nous confier leurs démarches car ils craignent de ne pas les faire valoir. Ils ne sont pas rassurés par cette mise à distance sans garantie d'avoir été clairement entendus et qu'une réponse leur sera donnée.

Ceux qui hier se rendaient au guichet de la banque, de leur fournisseur d'énergie, de leur administration communale (sans rendez-vous pris sur internet) se tournent donc davantage vers les services sociaux de 1<sup>er</sup> ligne, qui viennent combler les carences organisées dans les autres structures.

**Les problèmes administratifs (14%)**, sont fortement en lien avec les problèmes de la vie quotidienne. Il est regrettable que la simplification administrative tant attendue se résume à une transition numérique. Le principe du digital par défaut ne peut faire l'impasse d'un service minimum et d'un accompagnement des usagers qui n'ont pas les compétences du numérique, comme demandé actuellement par tous les services publics. L'accessibilité s'est vue bafouée par le numérique et ce même lors de la prise de contact. Relevons ici les difficultés particulières rencontrées cette année 2021 au niveau des services bancaires. Les agences bancaires ferment et nous assistons pourtant à une augmentation continue des frais de gestion des comptes, d'opérations bancaires au guichet ou d'envois d'extraits de compte. Sans compter les difficultés à obtenir un rendez-vous en période de Covid-19 pour des démarches basiques telles que la modification d'un ordre permanent, l'ouverture d'un compte de garantie locative ou l'établissement d'ordres de virement. Nous avons dû également compenser le manque d'accessibilité du SPF Finances. Cette année encore, les permanences ont été inexistantes au sein de ce service. Malgré que nous ayons averti le public de notre manque de connaissances dans le domaine, il s'en est remis au service social pour compléter les déclarations d'impôts.

**La sécurité sociale (13%)** concerne le maintien ou l'ouverture de certains droits (allocations familiales, chômage, mutuelle, pensions, bourses d'étude ou allocations d'intégration pour personnes handicapées). Ces allocations sociales constituent fréquemment la principale source de revenus du ménage. En 2021, les services de la sécurité sociale ont été disponibles à distance (par téléphone ou courrier) et certains en présentiel. Malgré l'assouplissement des mesures sanitaires, certaines démarches ont été limitées. Pour se rendre dans une administration, les personnes étaient obligées de passer par une prise de rendez-vous puisque les guichets restaient fermés. La mise en place des nouveaux moyens de communication n'a pas été une alternative suffisante pour compenser le travail à distance des services sociaux. Pour pouvoir fonctionner avec ces moyens de communication, les bénéficiaires avaient besoin d'avoir accès à certains outils tels que internet, scan, ordinateur etc. De plus, la barrière de la langue était un frein supplémentaire dans la gestion de ces nouveaux outils. Nous relevons, ô combien, que l'accessibilité aux droits sociaux nécessite l'accompagnement des personnes fragilisées.

**Le logement (11%)** concerne souvent les situations de logement inadapté, trop petit ou insalubre avec une demande d'aide au relogement. La crise du logement en Région de Bruxelles-Capitale est toujours existante et elle s'est accentuée à cause de la crise sanitaire. Ce contexte n'a pas favorisé la recherche de logements ni l'accès aux centres d'hébergement dont les places ont été réduites pour limiter la propagation du virus. Nous sommes également amenés à intervenir auprès des sociétés de logement pour des difficultés techniques qui perdurent, des calculs de charges embrouillés ou toutes autres difficultés entre le bailleur et le locataire.

Les demandes liées au **travail / formation / volontariat (9%)** en forte augmentation, sont principalement consécutives à la crise sanitaire. Nous rencontrons une nouvelle catégorie de personnes au chômage ayant perdu leur emploi à la suite de la crise (faillites des entreprises, réduction du personnel...) Cette augmentation réduit davantage les chances pour ce public de trouver un emploi sur le marché du travail. Une réorientation de ces demandes d'aide vers des structures spécialisées est systématiquement envisagée vu la complexité et la nécessité d'un suivi serré à moyen terme. Nous continuons néanmoins à assurer l'accompagnement entamé dans ce domaine avec les personnes suivies par notre service.

**Les problèmes financiers (8%)** concernent souvent des problèmes de factures impayées. La gestion budgétaire est un exercice d'équilibriste difficile avec des revenus faibles et des dépenses fixes très élevées (loyer, énergie...). Nous tentons d'éviter les recouvrements judiciaires entraînant des frais exponentiels, en évaluant avec la personne les possibilités d'échelonnements de paiements tenables.

**Les problèmes liés à l'enfance (7%)** englobent les problèmes éducatifs ou de maltraitance mais également les démarches liées à la scolarité (recherche d'école, écoles de devoirs ou demande d'allocations d'études).

En septembre, certaines familles ont souhaité demander une bourse d'études pour leurs enfants, malheureusement, le service des bourses d'étude a décidé de fermer l'accès aux permanences physiques et de numériser l'accès à leur service. Dès lors, de nombreuses familles se sont retrouvées seules et dépourvues pour constituer leur dossier.

Pour **les demandes en Santé (4%)**, nous orientons, selon le cas, la personne vers le CPAS, les Maisons Médicales, un hôpital, des services d'aide à domicile... ou vers des activités collectives et communautaires. Nous coopérons étroitement avec le Service d'Aide Psychologique et la Maison Médicale de l'Entr'Aide. Cette opportunité en interne facilite la prise en charge globale des usagers.

La peur de contracter le Covid a amené une série de personnes à ne pas consulter aggravant leur situation. De nombreuses opérations ont été postposées.

Par rapport à la **Justice (4%)**, la plupart de nos usagers rentrent dans les critères leur permettant de bénéficier de l'aide juridique gratuite. Nous les informons et leur expliquons les diverses procédures juridiques pour faire activer un droit de recours qui leur paraît complexe ou qu'ils redoutent par crainte d'un retour de manivelle. Nous sommes parfois intermédiaires avec leur avocat afin de faciliter la communication. De manière concrète, les services d'aide juridique ont également été numérisés. Il faut prendre rendez-vous via le site internet, ce qui réduit l'accès à la justice des personnes vivant dans la précarité numérique.

## **LES ACTIONS COLLECTIVES ET COMMUNAUTAIRES**

Elles impliquent l'appropriation des actions par les personnes, une démarche citoyenne, un sentiment d'appartenance, des relations égalitaires et le regain d'estime de soi, entre autres. Ce sont autant de sentiments, d'émotions et de valeurs qui sous-tendent aux actions collectives et communautaires que les professionnels assument par un processus d'accompagnement et qui ont, au final, un effet préventif sur la santé globale des personnes.

**Le projet Toile de jeux** est une action collective axée sur la famille et la relation parent-enfant en utilisant principalement le jeu comme média. Ces activités permettent de sensibiliser les parents à l'importance d'être en relation avec leurs enfants et de les observer tout en jouant avec eux. Ce projet favorise l'épanouissement de l'enfant dans sa globalité ainsi que le soutien à la parentalité.

En 2021, **161** animations, touchant **1031** personnes différentes pour **774** présences aux différentes activités, ont été organisées. Le nombre de familles différentes a fortement augmenté durant les deux dernières années par rapport aux nombres de séances de jeux. Nous avons eu en 2021, 72 familles différentes. Les 192 enfants accueillis ont entre 0 et 4 ans, ce qui représente 49,8% du total des enfants fréquentant l'Espace-jeu.

Ce sont les mamans qui accompagnent le plus souvent les enfants avec 78%, viennent ensuite les pères avec 14%, les professionnels avec 5% et les grands-parents avec 3%. Ces animations ont principalement lieu à l'Espace-jeux, mais également lors des consultations de l'ONE, des midis jeux de société à la Maison Médicale des Marolles, au Home Du Pré, aux activités jeux de société pour les papas chez Entre parent'aise, et enfin pendant les activités extérieures menées par Toile de Jeux.

**Le Groupe de travail du numérique** est une nouvelle action communautaire initiée à la mi-décembre, en collaboration avec l'ASBL « Habitants des images » qui vise à notamment à :

- Lutter contre la précarisation à cause de la numérisation des services publics et privés;
- Susciter la participation active des habitants et des associations pour récolter des témoignages et partager leurs revendications pour la création du Code du Numérique et des vidéos;
- Lutter contre l'hyperinformatisation;
- Lutter contre l'exclusion numérique des personnes défavorisées;
- Améliorer l'accessibilité aux droits sociaux des publics précarisés;
- Sensibiliser les pouvoirs politiques et administrations de la Ville de Bruxelles à travers la création d'un Code du numérique et de capsules vidéo qui seront largement diffusées;
- Développer la créativité (costumes, scénarios...) des habitants autour de problématiques sociales.

Cette action prendra forme dès 2022. Au vu des difficultés liées au numérique relayées plus haut, nous estimons que cette initiative permettra de mieux faire entendre les obstacles par lesquels passent nos bénéficiaires lorsqu'ils sont confrontés à la numérisation des diverses démarches.

Nous reviendrons sur ces effets dans notre prochain rapport.

Les autres actions communautaires, menées par le **Groupe des Hommes des Marolles** et le **Groupe Bien Être**, sont développés plus loin en tant que projets transversaux.

---

---

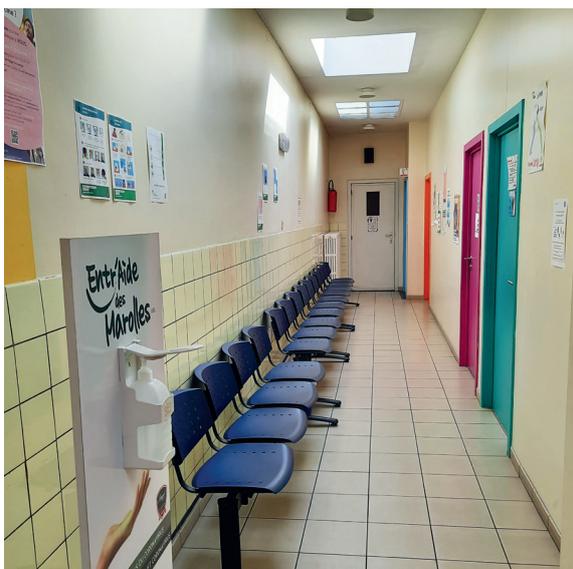
# LA MAISON MÉDICALE



L'année 2021 a commencé en pleine 2<sup>e</sup> vague de propagation du virus Covid-19. La sévérité des mesures sanitaires générales a été appliquée à la Maison Médicale comme à toute l'Entr'Aide. Encore sous le choc du décès de notre collègue de l'Accueil fin 2020, la Direction a proposé aux travailleurs plus âgés ou de santé fragile de travailler en 2<sup>e</sup> ligne ou en télétravail. Bien que l'organisation des équipes soit rôdée et le public de l'Entr'Aide plus compréhensif au besoin de prendre soin de tous, cette période a été vécue avec un sentiment de découragement par les professionnels. Cette impression s'est encore renforcée avec la 3<sup>e</sup> vague de contamination du mois de mars. La Maison Médicale a fonctionné en continu sauf concernant les activités collectives qui se sont organisées sous d'autres formes (petits groupes de rencontre via Whatsapp) pour préserver les liens.

En début d'année, la 1<sup>e</sup> campagne de vaccination contre le Covid-19, réservée aux publics prioritaires, a aussi été proposée aux travailleurs de 1<sup>e</sup> ligne de l'Entr'Aide. Et comme dans le reste de la société, cette question a fait débat. Un médecin de la Maison Médicale a proposé trois séances d'information aux collègues, pour eux-mêmes et pour pouvoir faire le relai d'informations auprès de leur public.

À la rentrée de septembre, la 4<sup>e</sup> vague de contamination n'a pas permis la reprise de toutes les activités collectives. L'année s'est ainsi écoulée sous tension des vagues successives d'ouvertures et fermetures des espaces publics et avec très peu de perspectives nouvelles.



En Maison Médicale, 28 professionnels, dont 18 d'entre eux ont formé l'équipe permanente de la Maison Médicale, sont intervenus: 6 médecins, 2 kinés, 2 infirmières, 6 accueillant.es, 1 administrative et 1 Promotion Santé.

Parmi les **1706** patients qui ont consulté:

- 1480 étaient inscrits au forfait et ont occupé 82% du total des consultations médicales,
- 226 étaient inscrits au CPAS en Aide Médicale Urgente ou étaient sans couverture sociale et ont occupé 18% des consultations restantes.

Parmi les patients avec mutuelle, 79% sont VIPO et 29% sont assurés ordinaires.

Dès le début de l'année, **l'équipe Maison Médicale**, a repris ses réunions en présentiel avec une dynamique plus spontanée, faisant une place plus large au traitement des cas cliniques et à la gestion des situations d'agressivité récurrentes avec les patients. La mise en place de rencontres avec le patient, la Direction et les soignants concernés ont permis de traiter et résoudre les situations au cas par cas. La volonté étant d'élaborer des étapes d'intervention afin de prévenir la dégradation des situations.

En équipe MM, les projets et les thèmes transversaux gérés au long de l'année ont été, entre autres:

- Le choix d'un nouveau laboratoire d'analyse offrant la gratuité aux patients sans couverture sociale;
- La réouverture des inscriptions de nouveaux patients au forfait et l'élargissement du périmètre vers le sud de Saint-Gilles;
- L'intégration de la coordinatrice du programme en Promotion Santé à l'équipe Maison Médicale;
- La mise en place d'une plage hebdomadaire de vaccination contre le Covid-19 à partir de septembre;
- La création d'un groupe de « Patients partenaires » pour travailler la littératie organisationnelle et de santé;
- La réflexion sur une campagne de prévention contre la violence conjugale proposant des séances de formation aux professionnels de l'Entr'Aide;
- La sensibilisation à la santé de publics particulièrement concernés par les infections sexuellement transmissibles, comme les HSH (hommes ayant des relations sexuelles avec des hommes) ou les FSF (femmes ayant des relations sexuelles avec des femmes).

Au-delà de ces réunions bimensuelles, les professionnels participent à divers groupes et réunions de travail:

- En **réunion MKI**, les médecins, kinés et infirmier.ères traitent des suivis cliniques en partageant des points de vue croisés qui les soutiennent dans la prise en charge de patients communs.

- En **Groupes de Travail Projets**, les professionnels se penchent sur des questions de prévention dont:

- L'introduction de la littératie en santé pour améliorer la communication envers et avec les patients;

- La réflexion et les actions pour ajuster le périmètre d'inscription du forfait au territoire d'intervention en tenant compte de l'équipe et des besoins des patients;

- La communication au réseau professionnel externe.

- Les membres MM sont aussi engagés au sein des projets en Promotion de la Santé en collaboration avec des professionnels des autres secteurs de l'Entr'Aide, comme décrit plus loin.

En sous-équipe, les défis à relever ont été conséquents:

**\_L'équipe médicale**, normalement composée de 5 médecins et une assistante, a traversé une partie de l'année en sous-effectif avec la contrainte de répartir la charge de travail sur les présents malgré le contexte sanitaire très mobilisant. La difficulté à recruter et à garder les médecins sur la durée est structurelle au secteur des Maisons Médicales. Au vu de l'importante demande, les jeunes médecins ont la possibilité d'élargir leur expérience en variant leur lieu de travail. D'autre part, le travail dans notre quartier auprès de patients cumulant plusieurs précarités (conditions de logement, difficulté de langue, incompréhension administrative, fragilité en santé mentale, isolement...) demande un important investissement aux soignants et entraîne parfois un découragement au vu des moyens disponibles. L'équipe a réalisé **11968** consultations en progression de 6% par rapport à 2020 mais inférieures de 15% par rapport à 2019.

**\_En soins infirmiers**, la difficulté à organiser des remplacements a également été très présente, les infirmier.ères se sont parfois succédé.es sans période de transition entre eux/elles. Ce qui les a contraint.és à revoir leur organisation avec le souci de maintenir le contact, la stabilité et la continuité des soins auprès de patients qui vivent parfois difficilement ces changements. L'équipe a assuré **6 800 soins infirmiers** dont **2175 au dispensaire**.

**\_L'équipe kiné** pour sa part, a retrouvé son rythme de travail malgré l'application des mesures sanitaires qui rallongent les temps de consultation. Le nombre de consultation en 2021 de **5636**, en progression de 12% par rapport à 2020 reste encore inférieur de 9% par rapport à 2019. Les pathologies chroniques les plus fréquentes restent les lombalgies et cervicalgies. Cependant, des pathologies lourdes qui demandent des suivis plus conséquents, comme les pathologies neurologiques et rhumatismales, sont en progression.

**\_La médecine dentaire** a été assurée par une nouvelle dentiste à partir de janvier. **211 patients** ont bénéficié de **837** actes techniques. Cependant le contexte général et de nombreuses variations dans les horaires n'ont pas permis au service de trouver une stabilité de fonctionnement. Après plusieurs essais d'ajustements, la collaboration a pris fin en novembre.

**\_En d'ostéopathie**, **192** consultations ont été réalisées en collaboration avec les soignants de la Maison Médicale et les travailleurs médico-sociaux de l'ONE.

\_En **consultation diététique**, **131** séances ont été effectives sur les 202 rendez-vous disponibles. Les annulations et les rendez-manqués ont été importants malgré un suivi téléphonique de l'Accueil et une large collaboration avec les autres professionnels de la Maison Médicale et du Service d'Aide Psychologique.

\_Les consultations mensuelles en **podologie** organisées en partenariat avec des étudiants ont permis **60 soins** et ont été fort sollicitées d'autant que la pédicure n'a pas repris depuis le 1er confinement.

\_La **vaccination contre la grippe**, menée chaque année activement auprès des patients avec au moins un facteur à risque, a été réalisée auprès de **69 patients** soit 20,3% des patients concernés. Cela représente 2% de plus qu'en 2020 (en pleine crise Covid) mais 15% de moins qu'en 2019.

\_Les **activités collectives de santé communautaire** sont confiées au Groupe Bien Être et aux projets en Promotion de la Santé et sont décrits plus loin.

---

---

# LE SERVICE D'AIDE PSYCHOLOGIQUE



En attente d'un agrément par la COCOF en tant que Service de Santé Mentale, l'équipe, composée de trois psychologues, d'un psychiatre, d'une logopède, de trois psychomotriciennes et d'un travailleur social, construit son projet autour de trois axes complémentaires: travail individuel et familial, travail collectif et communautaire, travail de coordination et de réseau.

Le service assure des prises en charge individuelles et familiales pour des enfants, des adolescents et des adultes. Ces prises en charge peuvent être ponctuelles ou s'inscrire dans le temps et sont parfois multiples. Les entretiens familiaux se font en co-consultations et une personne peut être reçue par la psychologue ou le psychiatre

et, parallèlement, par le travailleur social pour un soutien dans ses démarches plus concrètes d'insertion.

Comme les autres équipes de l'Entr'Aide des Marolles, le Service d'Aide Psychologique, pris de court par le confinement en 2020, s'était réorganisé dans l'urgence pour rester accessible. Une partie de l'équipe (psychologues, psychomotriciennes), contrainte de télétravailler avait dû réinventer sa pratique tandis que les autres travailleurs assuraient une présence continue, sans rendez-vous dans nos locaux. En 2021, forts de cette expérience, nous avons encaissé le choc des confinements – reconfinements avec plus de souplesse, pour les consultations individuelles en tout cas.



Pour les activités collectives et communautaires, la situation est restée beaucoup plus compliquée, les dispositifs changeant régulièrement au gré des nouvelles mesures sanitaires. Les groupes de psychomotricité relationnelle, singulièrement, ont été fort impactés, s'agissant d'activités de prévention et thérapeutiques dont la portée soignante demande une régularité dans la participation.

En 2021, le projet Jeunes-Covid, initié fin 2020 avec le soutien de la Cocof, en partenariat avec cinq services de santé mentale de Bruxelles, s'est véritablement lancé avec la création d'une permanence que nous avons nommée « point d'écoute-jeunes ». Ce temps d'accueil en binôme se déroule tous les mardis de 15h à 17h dans les locaux de l'Entr'aide des Marolles avec la collaboration d'une psychologue du SSM de Saint-Gilles. Cette permanence à destination des 15-25 ans est un espace pensé pour les jeunes, sans rendez-vous, confidentiel et gratuit, un espace d'écoute et un lieu où le jeune et/ou ses proches peuvent venir se déposer. Il est aussi le point d'accès vers un suivi psychothérapeutique, lui aussi, spécifique à cette tranche d'âge.

La permanence du mardi a accueilli en 2021 **120** jeunes, en majorité des jeunes majeurs et dont 2/3 sont des femmes. Les suivis psychothérapeutiques (plus de **350** consultations en 2021) sont majoritairement de 3-4 mois et leur régularité est souvent impactée par les vacances scolaires

Le travail dans le quartier nécessite de **penser de manière dynamique les itinéraires** que peuvent prendre les jeunes dans le quartier : Ils peuvent sortir et revenir en fonction des activités et des dynamiques de bande. Par ailleurs, nous avons reçu aussi des professionnels du réseau pour les aider à faire face à des situations complexes. Si une orientation en interne est envisagée, nous pouvons offrir plusieurs espaces en fonction de la demande : groupes avec médiation, ponctuellement ou non, échanges sur les situations complexes qui nécessitent un regard clinique à destination des professionnels, consultations individuelles ou guidances parentales.

Du fait, notamment, de l'adjonction de ce nouveau dispositif à la palette d'aide et de soins que propose notre service, le nombre de consultations (**4280**) est à nouveau en augmentation de 17,1% par rapport à 2019. La tendance est toujours à la hausse puisque le nombre de consultations a crû de plus de 70% sur les dix dernières années, sans que le temps de travail disponible de l'équipe ait, lui, augmenté en proportion.

Cette évolution du nombre de consultations est liée à une intensification des suivis ainsi qu'à un allongement de la durée des prises en charge. Il en résulte que nous sommes chaque année moins à même de répondre aux demandes de suivis qui nous sont adressées. Nous réorientons dorénavant directement 91% de celles-ci. La précarisation est allée grandissante pour notre patientèle ; nous recevons par ailleurs beaucoup plus de personnes en précarité de séjour et/ou de logement, des personnes dont les conditions de vie sont souvent très difficiles et confrontées à des problèmes de plus en plus aigus et intriqués. Ajoutons à cela une saturation généralisée du secteur de la santé mentale à Bruxelles...

Cette évolution s'explique aussi par l'effet des dispositifs (accueil bas seuil, permanence, souplesse du cadre) mis en place pour favoriser notre accès aux personnes les plus fragilisées, voire déstructurées. Toutefois, l'accueil des familles du quartier reste au cœur de nos pratiques et singulièrement de celles de la psychomotricienne, de la logopède et (dans une moindre mesure) des psychologues. Même si là encore, en 10 ans, le curseur s'est inversé, la proportion de consultations à destination des enfants et familles passant de 60 à 30%.

C'est à partir des constats de nos consultations, et notamment des limites du travail individuel, que nous avons élaboré nos projets collectifs et communautaires. Les différents projets nous permettent de travailler au niveau de la prévention en santé mentale et d'aborder différemment les problématiques que nous rencontrons lors des consultations.

Ainsi, **l'atelier contes « Enfants d'ici et d'ailleurs »** s'adresse aux enfants de 6 à 12 ans et a pour objectif, à travers la découverte de contes, d'aborder les thèmes qui les concernent comme : le parcours d'immigration, la transmission à travers les générations, l'exil et les différentes cultures.

Les parents sont invités par les enfants à s'impliquer au travers des questionnements sur l'histoire familiale. Cette année encore, trois semaines d'atelier ont été organisées (Pâques, juillet et août), rassemblant en moyenne 12 enfants par atelier.

Le **projet Paloma**, dans un souci de prévention, propose des séances de psychomotricité relationnelle parents-jeunes enfants, un temps et un espace de jeu, de symbolisation, d'exploration sensori-motrice dans un cadre accueillant, à destination des enfants de 0 à 3 ans. Ceci, dans le but de renforcer les compétences du parent et de l'enfant, de favoriser la socialisation, de promouvoir le développement psychomoteur de l'enfant et l'acquisition de son autonomie.



**PalomaR** (3-6 ans) et **Mimosa** (2-5 ans) s'adressent aux enfants qui commencent ou devraient commencer l'école maternelle et éprouvent des difficultés à s'adapter. Ce sont également des séances de psychomotricité collective, avec la participation des parents.

Le **projet « Pauses Café »** est un partenariat entre l'asbl Habitat et Rénovation, le Réseau Santé Mentale Marolles et notre service. Il organise une disponibilité informelle dans les halls d'entrée des logements sociaux et permet d'aller à la rencontre des habitants dans leur milieu de vie, dans un rapport différent de celui de soignant-soigné. Il contribue au renforcement de la cohésion entre habitants. Enfin, notre travailleur social s'investit toujours, dans le **Groupe des Hommes des Marolles** (décrit ci-après), projet communautaire, initié avec le C.A.S.G. il y a maintenant 14 ans.

---

---

# L'ÉCOLE DE L'ENTR'AIDE - EDE



## \_QUELLE ÉCOLE ?

L'EdE propose des cours d'alphabétisation (alpha) et de français langue étrangère (FLE) à quiconque, dès 18 ans, en fait la demande. Nous accueillons aussi le «tout venant» qui n'a aucun lien avec l'Entr'Aide et/ou qui n'habite pas le quartier via l'entrée BAPA – bureau d'accueil des primo-arrivant·e·s. «L'école» n'offre aucune certification, mais garantit un coaching professionnel et adapté.

Travailler dans une association pluridisciplinaire permet de libérer l'apprentissage des difficultés intrinsèques à la précarité. Notre public peut, quand c'est son besoin prioritaire, être entendu par un professionnel – permanences psycho-médicosociales sans rendez-vous. Cette transversalité libère l'apprenant de sa charge mentale et lui permet de se concentrer sur un apprentissage plus difficile et plus lent à l'âge adulte. La présence de professionnels d'autres secteurs offre aussi, via la Promotion de la Santé, la possibilité de sensibilisations et préventions médico-sociales dans l'école. Et, vice versa, notre travail participe au soutien des professionnels confrontés à la difficulté de «guérir» quand le patient ne comprend pas la langue, ne peut la lire ou l'écrire.

## \_QUEL PUBLIC EN 2021 ?

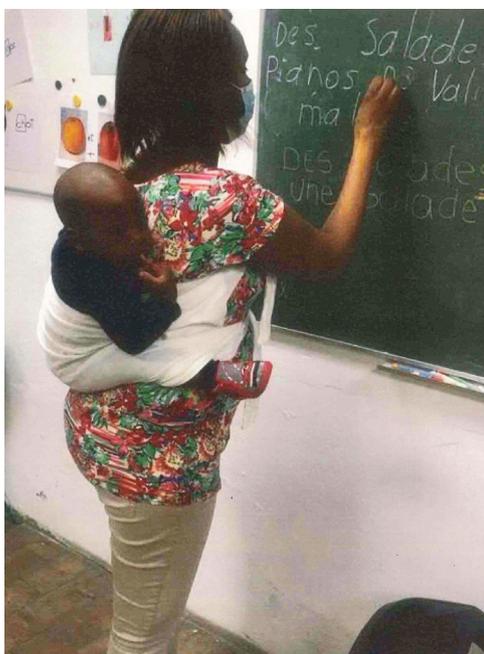
- **Un premier public** analphabète et très peu lettré, a une moyenne d'âge de 45 ans. Ces groupes respectent une combinaison des 4 mixités : sociale, culturelle, générationnelle et de genre. En 2021, 106 demandes, 68 personnes intégrées. Grâce à notre partenariat avec Lire & Ecrire, 19 ont été réorientées vers d'autres associations et 19 sont restées en liste d'attente.

- **Un second public** de primo-arrivants, lettrés dans leur langue maternelle (niveaux A1 et A2) arrivent en groupes entièrement constitués par le BAPA, 53 inscrits en 2021.

- **Un total de 159 apprenant·e·s** ont sollicité notre expertise dont **121**, soit 76%, ont pu mettre de la vie au sous-sol de notre institution, qui est notre espace de travail

- **Le public alpha + bapa** est composé à 63% de femmes et 37% d'hommes venu·e·s de 32 pays de par le monde. Le quartier des Marolles oblige, les Marocains dominent à 43%, suivis avec 8% et 6% par les Syriens et les Sénégalais. Les Irakiens,

Mauritaniens et Guinéens sont 3%. Les Roumains, Polonais, Pakistanais et Espagnols sont 2%. Enfin, Albanie, Allemagne, Belgique, Congo, Djibouti, Etats-Unis, Ethiopie, Guinée, Inde, Iran, Italie, Niger, Philippines, République centrafricaine, Russie, Rwanda, Soudan, Tibet, Turquie et Ukraine ont chacun leur représentant.e.



• Enfin, et nous sommes les seuls à le permettre dans notre secteur, ce public est parfois **accompagné d'enfants**. Les bébés sont admis en classe, les enfants plus âgés, mais moins de 12 ans, jouent dans l'espace jeux qui leur est réservé, s'ils le souhaitent.

### **\_QUELLE ÉQUIPE EN 2021?**

Pour encadrer les six classes de niveaux différents, 7 salariées à mi-temps dont une détachée de Lire & Ecrire pour 4,5 ETP. À cela s'ajoutent une équipe de 16 bénévoles et un stagiaire. La présence de volontaires dans un projet est dynamisante et créative. Une médaille dont le revers est la mobilité. Former des candidats et réadapter une équipe et des groupes à chaque départ déstabilise et épuise, jusqu'au burnout.

### **\_ACTIVITÉS 2021**

La principale « activité » de 2021 fut la gestion du Covid. Inquiétudes et incompréhensions à tous les niveaux: médical, social, pédagogique.... D'un « codeco » à l'autre, il nous fallait transmettre, paisiblement des décisions gouvernementales changeantes, voire contradictoires frôlant le funambulisme, et qui plus est, à des personnes qui ne nous comprenaient pas. Ajoutons que notre travail de « cohésion sociale » fut bien mis à mal avec des personnes isolées chez elles, en distanciel et/ou en formation individuelle.

La seconde activité fut de trouver des volontaires compétents et stables.

Si nous traduisons l'activité en chiffre, cela donne **3 206** contacts – dont 467 uniquement pour l'administration.

### **\_QUELLES PERSPECTIVES POUR 2022 ?**

- Obtenir un.e deuxième formateur·trice détachée de Lire & Ecrire et stabiliser l'équipe doublement malmenée en 2021 entre Covid et défection.
- Lancer un atelier « TIC » à destination de nos apprenants.
- Prévoir le support d'un assistant social lors des ateliers informatiques personnalisés. Son expertise permettant de cibler la demande d'aide sociale de l'apprentissage.
- Engager des volontaires par période de 3 mois renouvelables. Proposer une pédagogie de projet, avec une thématique définie et un résultat attendu en fin de module avec: calendrier, repas partagé, roman photos, guide santé, social, logement, parentalité, mobilité...

- Relancer les interventions en « promotion de la santé » - ancien Carrefour Santé.
- Obtenir un subside de formations et faire venir des expert·e·s pendant nos réunions.
- Acheter des tablettes avec stylet afin de travailler le virtuel sans perdre la graphie.

---

---

# LES PROJETS TRANSVERSAUX



## 1. LES PROJETS EN PROMOTION DE LA SANTÉ

Dans le cadre du plan quinquennal de Promotion de la Santé de la COCOF, l'Entr'Aide a poursuivi, pour la 4<sup>e</sup> année, son programme intitulé « **Vivre en santé dans le quartier des Marolles. Habitants et professionnels au cœur de l'action** » comprenant 5 projets transversaux à l'institution, permettant ainsi un regard croisé entre différentes approches: sociale avec le CASG, de santé mentale avec le Service d'Aide Psychologique, de l'ONE et de la santé avec la Maison Médicale. Ces projets offrent l'opportunité de développer des collaborations entre les différents services de l'Entr'Aide, et de soutenir une approche pluridisciplinaire et globale de la santé. Au total, **25 professionnels provenant des différents services de l'Entr'Aide sont engagés dans au moins un des 5 projets de Promotion de la Santé.**

En 2021, le programme de Promotion Santé a toutefois été impacté par le contexte de pandémie (ayant fort sollicité les professionnels de 1<sup>e</sup> ligne, limité les rassemblements collectifs, etc). Par essence, la Promotion de la Santé prend en compte la réalité du terrain pour co-construire les projets avec les professionnels et usagers eux-mêmes. S'adapter et s'ajuster au contexte et aux besoins des personnes sont

les principes mêmes de la démarche Promotion Santé. Dans cette optique, plusieurs **actions spécifiques ont été réalisées en 2021 par rapport au contexte Covid 19 :**

- Collecte et partage d'informations sur le Covid 19 et la vaccination Covid 19 pour pouvoir outiller les professionnels des différents services de l'Entr'Aide, et leur permettre d'accompagner au mieux les différents publics.

- Organisation de discussions et de débats internes en MM sur la vaccination Covid 19 pour pouvoir s'enrichir de la diversité d'approche et de points de vue à ce sujet, et construire un discours harmonisé, précis et responsable.

- Organisation d'une séance d'information sur la vaccination Covid 19 auprès des professionnels et usagers de l'Entr'Aide, afin qu'ils puissent faire les meilleurs choix de santé, pour eux-mêmes et pour la société.

- Débats et discussions entre professionnels, et avec les usagers - notamment au sein des groupes communautaires - par rapport aux mesures gouvernementales imposant le CST (Covid Safe Ticket) aux activités collectives, avec pour objectif de limiter ou contrer les dynamiques d'exclusion et de discrimination engendrées par celles-ci.

- Participation à la concertation DEMCOM portée entre autres par la FBPS (Fédération Bruxelloise de Promotion de la Santé) au sujet de « L'apport des démarches communautaires en Promotion Santé en temps de pandémie Covid 19 ».

- Organisation d'un Focus Groupe, en collaboration avec l'UCL, dans le cadre d'une recherche (commanditée par Sciensano) sur « les stratégies de communication inclusive en temps de pandémie Covid 19 ».

## **LES PROJETS**

### **PROJET 1 - IST, VIH, ET VHC : APPROCHE ET PRÉVENTION DANS LES MAROLLES**

Voici les actions réalisées en 2021 :

- La poursuite du partenariat et des collaborations avec La Plateforme Prévention SIDA

- La poursuite du partenariat avec l'Ecole de l'Entr'Aide (Alpa-Fle) autour de l'organisation d'une animation (en visio conférence), à destination des formateurs/trices, sur les IST

- La recherche, récolte et référencement d'outils pédagogiques sur les IST/VIH/VHC

- L'organisation d'une matinée de sensibilisation au VIH/SIDA, à l'occasion de la Journée Mondiale de Lutte contre le SIDA, à destination des publics et professionnels de l'Entr'Aide

- L'organisation de deux moments de formation, dans le cadre des réunions « Interservices » de l'Entr'Aide, au sujet des publics HSH (Hommes ayant des relations Sexuelles avec des Hommes) et FSF (Femmes ayant des relations Sexuelles avec des Femmes), identifiés comme publics vulnérables par rapport aux IST/VIH/VHC.

### **PROJET 2 - VIE ET SANTÉ SEXUELLE ET AFFECTIVE DES FEMMES**

Ce groupe de travail a réussi à maintenir sa dynamique de travail tout au long de l'année, malgré le contexte de pandémie, et a réalisé plusieurs actions :

- Des animations sur la « connaissance du corps », le « cycle menstruel » et la « contraception » à destination des professionnels et des publics de l'Entr'Aide

- Des débats et des réflexions sur la pertinence de questionner les représentations de chacun-e sur la thématique au sein du GT, les tabous et les notions de genre, le sexisme, la discrimination de genre dans la santé, etc

- Une formation sur la thématique des violences conjugales, à destination des professionnels de l'Entr'Aide, organisée en deux temps, avec Anne Marie Offermans (ULB)

- La préparation des prochaines actions à réaliser en 2022 sur les violences sexistes et sexuelles.

### **PROJET 3 - DROGUES LICITES (ET ILLICITES) ET RÉDUCTION DES RISQUES: RÉFLEXION SUR NOS PRATIQUES ET DÉVELOPPEMENT D'UNE DÉMARCHE PLURIDISCIPLINAIRE**

Ce groupe de travail, comprenant une accueillante, un médecin généraliste, un kinésithérapeute, le Directeur, le psychiatre et la coordinatrice PS, a choisi d'aborder la question des Benzodiazépines comme porte d'entrée à la thématique des drogues licites. Et ce, au départ de la question : que fait-on de ce qui est bien une addiction, mais légale ?

L'objectif à long terme est de développer une concertation et une approche commune sur la prise en charge des Benzodiazépines. En 2021, le GT a été en contact avec plusieurs associations expertes dans le domaine pour nourrir ses réflexions en interne et poser le cadre d'une future formation à destination des professionnel·les de l'Entr'Aide: Infor-Drogues, Fedito-3, La MASS, Dune-Asbl.

### **PROJET 4 - FAVORISER L'ACCÈS AUX SOINS DES PERSONNES SANS COUVERTURE SOCIALE**

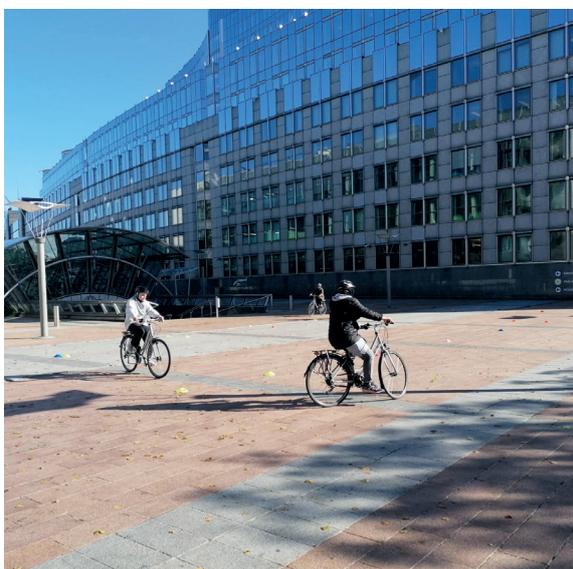
Ce projet très cher à l'Entr'Aide depuis longtemps a trouvé l'occasion de se concrétiser au carrefour du programme en Promotion de la Santé et de la Démarche d'Évaluation Qualitative de la MM. Voici les actions qui ont été poursuivies et réalisées cette année :

- Le suivi des inscriptions à la MM et des problématiques administratives internes à l'Entr'Aide,
- Le suivi spécifique des problématiques administratives liées au CPAS,
- Le renforcement de l'accessibilité et de la disponibilité des différents services (via des permanences et des rendez-vous) pour pouvoir mieux informer et prendre en charge les usagers ; notamment à partir de l'Accueil, du CASG et du service infirmier,
- L'accueil et l'orientation des personnes les plus vulnérables (personnes « sans chez soi », sans papiers, ou autres),
- Les projets de Littératie en Santé en collaboration avec la Maison Médicale.

### **PROJET 5 - PUBLICS VULNÉRABLES ET ACTIONS COMMUNAUTAIRES: ÊTRE SOI AVEC LES AUTRES**

Ce projet, appelé le **Groupe Ouvert**, accompagné par deux professionnelles, prend la forme d'un groupe de rencontre organisé une fois par mois tout au long de l'année et de moments de loisirs ponctuels au cours de l'été. Des personnes habitant le quartier et au-delà, désireuses de partager entre pairs se réunissent autour d'un thème choisi ensemble comme fil conducteur pour mieux se connaître, échanger, réfléchir, être ensemble et être en lien. Chacun·e est accueilli dans sa singularité, libre de partager ou pas, dans un espace chaleureux et convivial. Les thèmes partagés en 2021 étaient par exemple: « Comment chacun.e fait pour retrouver de l'énergie? », « Comment a-t-on vécu le confinement? », « Quelles activités organisons-nous pour l'été? », « Comment se déroule la reprise? », « S'interroger sur le Covid en rencontrant un médecin de la MM ». Lorsque les rencontres en présentiel ont été impossibles, un groupe WhatsApp a pris la relève et a permis de garder le contact entre les participants.

## 2. LE GROUPE BIEN ÊTRE



Le Groupe Bien Être rassemble des femmes de toute origine et de tout âge autour de la réalisation d'actions collectives et communautaires. Ce lieu offre aux dames la possibilité de créer des liens qui les aident à surmonter leurs difficultés quotidiennes: l'isolement social, leur parcours migratoire parfois difficile, leur rôle de parent et/ou d'épouse, etc.

Il s'adresse prioritairement aux femmes du quartier des Marolles, sans exclusive. La majorité des activités se déroulant en journée, le groupe accueille principalement des personnes sans emploi et/ou disposant de faibles revenus.

L'équipe de ce projet transversal fonctionne en autogestion et est composée de 3 travailleuses, dont 1 assistante sociale du CASG.

## LES ACTIVITÉS

Cette année encore, nos activités et nos modalités d'accueil se sont vues fortement impactées par la situation sanitaire.

En début d'année, nous ne pouvions toujours pas accueillir de groupes dans nos locaux, nous étions donc toujours contraintes à limiter nos activités à des groupes vidéo (possibilité de 8 participants: 7 dames et 1 accompagnatrice) pour la Gym Hypopressive, Vivre son Corps et les Lundis à Thèmes. Les autres activités étant suspendues.

En mars, à la faveur de l'approche du printemps, nous avons commencé à proposer de nous retrouver en présentiel mais à l'extérieur au cours de balades à travers les parcs de Bruxelles. D'abord investies timidement, elles n'ont cessé de rassembler plus de femmes tout au long du printemps. Ce fut l'occasion pour chacune de raconter comment ont été vécus les confinements, les contraintes sanitaires, chacune à partir de sa situation personnelle: vivant seule, en famille, en couple, etc.

Au vu de ces modalités d'accueil tout-à-fait remaniées, nous avons pris la décision de rencontrer les nouvelles participantes lors d'un entretien individuel préalable à leur participation à une activité, de façon à les accueillir le mieux possible, et exposer le fonctionnement du Groupe Bien Être.

En mai, l'activité Vélo en collaboration avec le Réseau Santé Diabète, a pu reprendre également, étant aussi une activité extérieure. Nous avons également proposé de relancer l'activité yoga mais également sous forme de balade-yoga en extérieur.

En juin, les activités Vivre Son Corps et Gym Hypo ont aussi pu reprendre en présentiel tandis que des séances en distanciel ont continué d'être proposées dans le souci d'assurer une transition en douceur et d'offrir des possibilités qui s'adaptent aux besoins et aux craintes de chacune.



Au cours du mois de juin, nous avons proposé une journée à la mer du nord qui a rencontré un grand succès: les dames étaient avides de projets, de sorties, de moments partagés. Pour répondre à ce besoin, durant les grandes vacances, nous avons proposé plus d'activités que les autres années. En collaboration avec le groupe des Hommes des Marolles et le Groupe Ouvert: une journée de découverte d'une ville et de son patrimoine, la découverte d'une ruche et du travail d'apiculteur, des balades dans et hors de Bruxelles avec les enfants, une journée alliant détente et pratique du vélo, etc.

En septembre, nous avons enfin pu accueillir à nouveau le Groupe Bien Etre à l'intérieur et selon notre fonctionnement habituel: pas d'inscription préalable, pas de limitation du nombre de participantes. Les dames étaient au rendez-vous et en nombre ! Les questions liées à la situation sanitaire, aux mesures gouvernementales et à la vaccination ont pris énormément de place dans nos échanges suivant le rythme de l'actualité.

Et de nouveau, en décembre toutes nos activités ont été suspendues à cause de plusieurs contaminations au sein du groupe. L'année s'est terminée une nouvelle fois dans un contexte de discontinuité.

AGENDA		JANVIER À JUIN		
LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
9h30-11h30  Lundi à thème			9h45-13h  Atelier cuisine 1€	09h30-11h30 Vivre son corps  1€
	11h30-13h00 Gym hypopressive  1€			
	18h15-19h45 Gym en musique  1€		18h15-19h45 Gym en musique  1€	17h30-18h30  Yoga mixte 1€

### Les activités récurrentes proposées étant les suivantes :

**\_La gymnastique en musique:** activité menée par une participante très engagée qui rassemble un public de femmes motivées à exercer des exercices cardiovasculaires et musculaires. Les 2 séances hebdomadaires s'organisent en totale autonomie, sans accompagnatrice depuis septembre 2015.

**\_La gymnastique hypopressive:** activité visant à sensibiliser les dames à prendre conscience des muscles de leur périnée et à adopter des mécanismes permettant de résister aux pressions abdominales

**\_Vivre son Corps:** activité utilisant plusieurs techniques comme la relaxation, des automassages, un travail sur la respiration et sur la voix, du do-in et de la méditation.

**\_Le yoga:** activité drainant un public mixte soucieux de travailler des techniques de respiration et de mouvements variés.

**\_Lundi à thèmes:** plusieurs femmes du Groupe Bien Être ont construit ces moments avec pour principe de passer du temps ensemble, de s'entraider, de « se former », d'échanger des idées, de créer des projets, de se soutenir dans les difficultés de la vie familiale et sociale, de lutter contre l'isolement, la perte de confiance en soi, l'absence de relations sociales...



**\_Atelier cuisine:** les participantes, chacune à leur tour, partagent et apprennent aux autres une recette de leur patrimoine. Nous avons attendu octobre pour relancer l'atelier cuisine suspendu depuis le premier confinement (à l'exception d'un seul atelier cuisine en octobre 2020). Malheureusement, la nouvelle flambée des contaminations ne nous a pas permis de maintenir cet atelier malgré les nombreuses mesures sanitaires que nous avons mises en place.

#### **Nombre de participantes :**

En 2021, on compte **1007 participations** aux différentes activités avec **133 dames**. Ces chiffres reprennent les activités en présentiel et celles en vidéo. Sans surprise, ces chiffres restent nettement inférieurs aux fréquentations d'avant la pandémie.

### **PERSPECTIVES**

Au vu des difficultés énoncées, nous souhaitons vivement pouvoir à nouveau offrir un espace collectif qui permette, dans la continuité, de ressouder le groupe et de construire des projets dans notre démarche communautaire. Des modalités d'accueil plus stables permettraient aussi d'accueillir à nouveau de nouvelles participantes, notre volonté de fonctionner sur un principe d'accessibilité reste profondément ancré dans notre projet.

Pour 2022, l'Entr'Aide des Marolles a le projet de signer une convention avec l'asbl Article 27 et le GBE profitera certainement d'un petit nombre de tickets pour des activités culturelles à prix réduit. Nous souhaitons que ce soit l'occasion de rendre plus présent l'aspect culturel au sein de notre groupe: découverte pour certaines, partage d'activités auxquelles elles se rendent déjà pour d'autres, oser s'autoriser à fréquenter certains lieux perçus comme réservés à des élites pour d'autres. Les enjeux sont multiples!

Tout comme l'année dernière, parmi nos perspectives 2022, nous nous inscrivons à nouveau dans le projet «Association en transition» porté par l'institution. Plusieurs volets (verdurisation, mobilité...) y sont déployés dans lesquels le GBE compte participer.

### 3. LE GROUPE DES HOMMES DES MAROLLES



Initié en 2005 par le Service d'Aide Psychologique et le CASG, ce projet communautaire co-construit avec les habitants et plusieurs associations du quartier s'adresse d'abord à des personnes isolées, en rupture de lien ou en perte de repères. Centré sur les dimensions d'accueil et de convivialité, ce groupe a pu rapidement intégrer de nouveaux habitants et développer de nombreux réseaux et collaborations avec des associations et par là-même, de nombreuses activités.

28

Au fil du temps, les habitants se sont approprié le projet et organisent la majorité des actions par eux-mêmes, les professionnels restant actifs dans un rôle de soutien et de garants du cadre.

Les soirées de l'espace-rencontre restent l'espace pivot qui permet de définir collectivement le cadre de fonctionnement du groupe et les actions qui seront entreprises : l'implication dans différents projets sociaux et socioculturels du quartier, l'organisation hebdomadaire d'activités ludiques accessibles à tous, les sorties culturelles, la participation à de nombreux projets et événements de nos partenaires...

2021, comme l'année précédente, a bien évidemment été marquée par la crise du Covid dont les conséquences ont énormément impacté les activités collectives.

Toutefois, à la faveur de l'assouplissement des mesures sanitaires, les activités ont pu progressivement se redéployer à peu près normalement, le groupe ayant pu s'impliquer dans la co-organisation de plusieurs événements du quartier (Marolles Ma DiverCité, Journée Santé Mentale Marolles). Ce sont encore les activités extérieures qui ont été privilégiées: excursions, visites de musée, pétanque ou barbecue. Mais le reconfinement de l'automne, la généralisation du pass sanitaire est à nouveau venu briser cet élan.

A l'heure d'écrire ces lignes, les activités ont enfin pu reprendre leur cours normal, exception faite du port du masque lors de nos réunions du lundi soir et le groupe peut à nouveau se projeter dans des projets citoyens ou visites socioculturelles, et ce d'autant plus que l'Entr'Aide des Marolles est devenue partenaire de l'association Article 27, qui permet à nos usagers l'accès à de nombreuses activités culturelles à prix modique.

#### **4. GROUPE « ENCUESTRO LATINO »**

Ce groupe, intitulé «Encuentro latino», existe depuis 2007 et est composé d'une vingtaine de femmes originaires d'Amérique latine, avec une présence régulière d'une dizaine de femmes à chaque rencontre mensuelle (un samedi après-midi). Les rencontres ont lieu à l'Entr'Aide. Chaque année, nous accueillons plusieurs nouvelles participantes, les invitations se faisant généralement par le bouche-à-oreille et parfois aussi via les thérapeutes du Méridien ou de l'Entr'Aide. Ce groupe est co-animé par une personne de l'équipe communautaire du Méridien (en alternance, Namur Corral ou Nathalie Thomas), une psychologue de l'Entr'Aide (Fabiola Estrada) et une bénévole d'origine chilienne (Carolina Vianelo).

En 2021, nous avons maintenu nos rencontres mensuelles, mais toutes ont été en mode virtuel (visioconférence), excepté un barbecue au mois de juin. Parmi les thématiques abordées cette année, il y avait: Comment vivons-nous cette crise sanitaire? Quels sont nos besoins en cette période de pandémie? Quels changements je souhaiterais garder dans ma vie après la pandémie actuelle? Ce qui a été évoqué était: le moral en berne de voir tout le monde avec des masques; l'envie d'aller faire des balades en forêt en petits groupes; les problèmes au travail, mais aussi des aspects plus positifs comme: avoir davantage de temps pour garder ses petits-enfants; avoir pu connaître plus de gens grâce aux réunions/conférences/tables de conversation en zoom; valoriser l'importance de bouger, de sortir, de ne pas rester enfermées; prendre le temps d'introduire une demande d'équivalence de diplôme, etc.

Cette année, plusieurs séances ont également été consacrées à la présentation et la mise en route d'un projet «BD». A partir des histoires de vie de chacune, des moments importants de leur parcours migratoire, il s'agissait de parler de la migration latinoaméricaine et du groupe «Encuentro latino». Ce projet a été pensé avec la collaboration d'un collègue de l'Entr'Aide, le Dr François Nemry, médecin à la Maison Médicale.

Au mois de juin, un barbecue de «retrouvailles» a pu être organisé en présentiel. Ce fût un moment très chaleureux où le plaisir d'être ensemble a de nouveau pu se manifester.

---

---

# LES RÉSEAUX EN SANTÉ



## RÉSEAU SANTÉ MENTALE MAROLLES: RSMM

Ce réseau, créé en 2003, est constitué de l'Entr'Aide des Marolles (promoteur), la Maison Médicale des Marolles, le Centre de Santé du Miroir et le Centre de Guidance SSM-ULB. Il est actuellement coordonné par un trio de coordinatrices depuis début 2016: Yaël Seligmann (psychologue réseau), Catherine Diricq (psychologue au Centre de Guidance) et Séverine Kerckx, médecin généraliste à l'EAM.

Les actions du RSMM s'adressent aux:

- **Professionnels**, avec des intervisions pluridisciplinaires générales ou thématiques (groupe douleur, groupe décrochage scolaire), des réunions plénières, une Journée Santé Mentale (où les professionnels des associations et les habitants peuvent débattre autour d'un thème commun sur la santé mentale), des animations adressées aux usagers des associations du quartier co-construites par les travailleurs des associations et par le RSMM.

- **Patients des Maisons Médicales** avec la psychologue-réseau

- **Habitants du quartier** avec les pauses-café, la présence bimensuelle au restaurant social de la Samaritaine, la Journée Santé Mentale et les co-animations dans les associations du quartier.

Outre les 4 partenaires de base, notons la participation d'au moins une douzaine d'autres institutions à l'une ou l'autre activité du réseau et bien évidemment la participation très active des habitants.

Ce travail de réseau renforce clairement les liens et les complémentarités entre partenaires et facilite une prise en charge globale de la santé.

En 2021, les activités du RSMM ont continué à être impactées par les différents confinements partiels et les règles sanitaires liées au covid 19. Une plénière nommée «Covid 19, Jouons-nous de lui, pour qu'il se joue moins de nous!» a eu lieu en février 2021. L'animation autour du Covid était organisée en 3 temps: présent, passé, futur. Chaque personne pouvant participer à un des groupes par vision conférence.

La Journée Santé Mentale initialement prévue en octobre 2020 a finalement pu se tenir en octobre 2021, et était nommée «La folie dans la ville: tous concernés?». Pour la première fois, elle a eu lieu dans l'espace public, ce qui lui a donné une visibilité inédite.

Les groupes thématiques ont continué, en présentiel ou distanciel en fonction des recommandations des pouvoirs publics. Le groupe intervision pluridisciplinaire, en pause depuis 2 ans a repris sous le nom de «rencontres pluridisciplinaires». Les activités en

lien direct avec les habitants (pauses-café, samaritaine) n'ont pas pu se dérouler normalement, les regroupements à l'intérieur étant très compliqués. Les pauses-café se sont ainsi déroulées dans les jardins des logements sociaux ou dans la rue. La psychologue réseau a rencontré les bénéficiaires de la Samaritaine dans la file d'attente pour les colis alimentaires. Le RSMM a par ailleurs co-organisé une animation avec la « Petite Maison » dans leurs locaux pour leur public.

La psychologue-réseau a repris ses consultations quasi exclusivement en présentiel.

## **\_RÉSEAU SANTÉ DIABÈTE-BRUXELLES**

Le Réseau Santé Diabète - Bruxelles rassemble 11 associations membres dont l'Entr'Aide des Marolles. Principalement actives dans le quartier des Marolles, ces associations sont issues de secteurs variés : maisons médicales, aide alimentaire, éducation permanente, promotion de la santé, etc. Les objectifs du Réseau Santé Diabète - Bruxelles s'inscrivent dans une approche globale de la santé. Ils visent à lutter contre les inégalités sociales de santé et prioritairement à améliorer la prise en charge et la prévention du diabète de type II.

Le fonctionnement du RSD-B prévoit que les décisions et orientations pour l'année sont prises en concertation avec un maximum de membres du Réseau (toutes professions et associations confondues) et des habitants. Ces assemblées sont centrales pour la vie du réseau, tant sur le plan du contenu mais sans doute plus encore sur la question du processus qu'elles initient. Les professionnels en plénière ont l'opportunité de réfléchir avec des patients/habitants venant de tous les horizons du réseau. Les patients/habitants ont alors l'occasion de s'exprimer à égalité de statut face à des professionnels. En 2021, le contexte de crise et les restrictions sanitaires nous ont privés d'une part importante de nos leviers d'actions. Nous avons néanmoins adapté nos modes de fonctionnement pour maintenir autant que possible le lien social et de proximité avec les habitants, les membres et les partenaires.

### **Nos actions en 2021:**

- Trois événements phares: 1 Journée Mondiale du Diabète, 1 Assemblée Plénière autour de l'aide alimentaire et 1 sortie annuelle à la ferme du Champ du Chaudron ont fait partager la vie du réseau.

- Autour de l'axe «diététique et alimentation»: plus de **100 patients** ont suivi une consultation diététique. **7 ateliers** «cuisine et plantation» ont été organisés. **21 permanences diététiques** ont été menées au sein de l'Epicerie Sociale Les Capucines ainsi qu'une formation destinée à ses travailleurs en insertion socio-professionnelle. 2 brochures, «Diabète et Ramadan» et «Portion de fruit», ont été réalisées. Le processus de la «Cuisine de Quartier» s'est développé au sein du réseau. Le Groupe de Travail «Alimentation» a réuni 5 à 10 personnes au cours de 4 rencontres sur l'année.

- Autour de l'axe «activité physique»: **359 séances de coaching sportif** pour 42 patients, 21 sessions de marche nordique et 10 séances d'apprentissage du vélo ont été organisées. Une brochure «Je bouge à la maison avec du matériel simple» a été réalisée. Le projet «On bouge dans les Marolles» a investi les engins de fitness extérieurs lors de 4 séances d'utilisation collective. Le Groupe de travail «Activité physique» a réuni 3 à 7 personnes 6 fois sur l'année.

- L'Agenda Santé, répertoire publié mensuellement, a informé des activités axées santé et bien-être dans le quartier: alimentation, activité physique, lien social et confiance en soi.

---

---

# ONE



Les services de l'ONE sont gratuits et ouverts à tous. Cette année a été bien évidemment encore marquée par la pandémie et les différents confinements. Cela a amené les services de l'ONE à s'adapter aux différentes mesures gouvernementales tout en proposant une continuité des services.

Les **consultations prénatales** (sages-femmes et partenaires enfants-parents) accompagnent les futurs parents pendant la grossesse et la post-grossesse, jusqu'aux 6 mois du bébé: suivi médical, visites à domicile, permanences, entretiens. Le maintien des consultations prénatales toute l'année 2021 a permis d'assurer un suivi médical et social des femmes enceintes.



Les **consultations pour enfants** (médecins, partenaires enfants-parents et volontaires) reçoivent les enfants de 0 à 6 ans et leurs familles: suivi médical préventif, vaccinations, dépistage visuel, visites à domicile, permanences, entretiens et suivi du développement psychomoteur.

Les consultations pour enfants sont également restées ouvertes pendant toute l'année 2021. En plus du suivi social, le maintien des vaccinations des enfants a été primordial pour ne pas risquer l'apparition d'autres épidémies de maladies infantiles, de type rougeole par exemple.

### **L'ONE a adapté certaines mesures pour assurer des conditions sanitaires optimales :**

- La mise en place d'entretiens sociaux et médicaux par téléphone pour les personnes ayant des symptômes ou étant positives au Covid.
- L'espacement des rendez-vous pour éviter trop de personnes dans la salle d'attente avec une priorité pour maintenir la vaccination des plus jeunes enfants.
- La suspension de la présence des volontaires lors des consultations pour enfants dans la salle d'attente jusqu'en mai 2021. Depuis juin 2021, elles ont repris leur activité d'accueil et de pesée dans la salle d'attente.
- Le remplacement des permanences par des rendez-vous physiques ou téléphoniques pour éviter trop de personnes en salle d'attente.
- Le maintien du lien par des appels téléphoniques très réguliers aux familles.
- La mise en place de certaines plages en télétravail afin d'éviter que toute l'équipe se retrouve en même temps dans les locaux et ainsi réduire les contacts physiques.
- Les visites à domiciles ont été, à certains moments, suspendues puis ont repris avec certaines mesures de précaution à partir de février 2021.
- Les différentes activités collectives (la guidance langagière, la collaboration avec Toile de Jeux dans la salle d'attente...) ont dû être suspendues pour éviter la présence d'un trop grand nombre de personnes dans la salle d'attente, et ce jusqu'à fin juin 2021. A partir de juillet 2021, elles ont pu reprendre.

## **\_LES CONSTATS**

### **- Des violences conjugales et intrafamiliales**

Les violences intrafamiliales se sont amplifiées fortement car les familles se sont retrouvées très isolées, avec un tissu associatif souvent saturé, et une diminution conséquente et dommageable des liens sociaux dans le quartier.

### **- L'accroissement des situations précaires**

La situation sanitaire de l'année 2021 a engendré une aggravation et une fragilisation des situations sociales de certaines familles qui ont perdu leur emploi, et/ou ont eu des difficultés importantes à obtenir des aides sociales et faire valoir leurs droits (allocations de chômage, RIS...). Certaines institutions ont été par moments très difficilement accessibles, parfois fermées au public avec un accès unique par téléphone ou par internet. Cela n'a fait qu'accroître les inégalités sociales et la fracture numérique pour certaines personnes n'ayant pas accès à ce type de services.

Les personnes en situation irrégulière ont eu des difficultés pour exercer des activités leur permettant d'assurer un minimum de revenus pour leur famille.

### **-La détérioration de la santé des enfants et des grossesses difficiles**

Le constat a été fait chez les enfants d'une augmentation des problèmes de BMI, d'une détérioration de l'acquisition du langage et d'une augmentation de situations de négligence et de maltraitance.

Chez les femmes enceintes, il y a eu davantage de grossesses problématiques en 2021, comme en 2020 (interruptions médicales de grossesse et accouchements prématurés notamment pour des futures mères étant positives au Covid).

Pour conclure, l'année 2021 a encore été difficile pour les familles, soit parce qu'elles ont été touchées par le Covid, soit parce qu'elles sont encore restées dans un certain isolement eu égard aux diverses restrictions liées aux différentes vagues de Covid.

La reprise de l'accueil par les volontaires dans la salle d'attente a apporté un grand soutien, une écoute et une présence bienveillante aux familles. Cela a permis à l'équipe de pouvoir mieux se recentrer sur son travail d'accompagnement des familles en collaboration avec les médecins lors des consultations pour enfants.

La reprise de notre collaboration avec Toile de Jeux en salle d'attente a permis de pouvoir soutenir le lien parent-enfant par le biais du Jeu et de tisser du lien entres les parents. La guidance langagière a repris, mais de manière individualisée pour les familles en besoin de soutien à ce niveau. Cela a enclenché une réflexion autour de cette activité, qui sera, sans doute poursuivie sous une autre forme en 2022.

La reprise des visites à domicile a renforcé l'action d'accompagnement, de compréhension et de soutien des familles.

---

---

## SITUATION FINANCIÈRE



Financièrement, 2021 est à nouveau une année avec un chiffre d'affaire en augmentation et un résultat positif.

Pour rappel, depuis 2016, il y a eu chaque année une augmentation des recettes et une augmentation des dépenses, mais toujours avec un résultat nettement positif; l'association poursuit donc sa croissance.

En 2021, l'augmentation des recettes est principalement due à celles des :

- subsides COCOF pour l'extension du cadre du CASG, pour le projet Jeunes et pour le projet Association en transition;
- subsides (FEBl) résultant des accords sociaux 2000-2005, et 2017 (IFIC), pour couvrir des frais de personnel;
- subventions INAMI pour des primes Covid, pour l'Impulseo (personnel Accueil);
- recettes de dentisterie suite à la reprise de cette activité.

L'augmentation des dépenses est principalement due à celles des :

- frais de personnel salarié (renfort équipe CASG, IFIC et inflation),
- frais de fonctionnement de médecine et des honoraires de dentisterie,
- coûts de l'énergie (gaz).

Les évolutions correspondent principalement à une augmentation de l'activité de l'Entr'Aide, à l'implémentation des accords sociaux et déjà légèrement à l'inflation.

2021 a encore été marquée par la situation du Covid, mais beaucoup plus légèrement que 2020.

Par ailleurs, des provisions importantes ont été constituées en 2021, afin de :

- Renforcer ou continuer à renforcer l'équipe en 2022 et 2023 (École de français et services Entretien, Accueil, Admin), ainsi que maximiser le renfort d'un accompagnateur psycho-social (mi-temps complémentaire),
- Réaliser en 2022 des aménagements de locaux: ajout d'une porte et peinture du sol à l'école de français ainsi que installation de climatiseurs dans des cabinets médicaux et kiné.

Le budget 2022 a été élaboré compte tenu d'un retour à la normale par rapport à la situation du Covid, mais également de l'inflation importante. L'augmentation du cadre CASG, le projet Jeunes ainsi que le projet Association en transition sont maintenus et l'accompagnement psycho-social est développé. De nouveaux subsides et recettes sont prévus.

La situation financière est donc saine, et malgré le contexte économique général qui requiert de la prudence, les perspectives pour les prochaines années restent positives.

## REMERCIEMENTS

Plus que jamais, notre présence dans le quartier des Marolles a eu toute sa pertinence au cours de cette année si particulière marquée pour la seconde année consécutive par la pandémie Covid 19. Nos équipes regroupant plus de septante intervenants sont restées au front en maintenant les services accessibles aux personnes en difficulté. Leur persévérance ainsi que celle des habitants du quartier a fait que notre projet d'ENTRAIDE au bénéfice de tous a encore pu progresser.

Nous remercions tous ceux qui ont contribué par leur soutien financier à permettre cela: les donateurs privés; La COCOF; La Région Bruxelles Capitale, Perspectives Brussels; le Fédéral, Actiris et l'INAMI; la Ville de Bruxelles, le CPAS; le FE-BI et l'APEF; CAP 48 et La Fondation Roi Baudouin.

Citons aussi l'aide précieuse des nombreux volontaires présents à l'accueil, à l'École de l'Entr'aide et à l'administration. Nous tenons tous à les en remercier.

C'est pourquoi, bien plus que les années précédentes et de tout cœur, il nous est paraît essentiel de renouveler nos remerciements à tous et à chacun pour leur présence active dans l'atmosphère difficile de ces longs mois de pandémie. Nous vous proposons de vous associer à cette reconnaissance.

Le Conseil d'Administration

**Vous pouvez vous engager à nos côtés !**

**Nous recherchons encore des volontaires pour renforcer l'équipe :**

alphabétisation FLE, accueil, ONE, gestion du bâtiment, gestion administrative...

**Contact**

Cristina Ornia: 02 510 01 99 - [c.ornia@entraide-marolles.be](mailto:c.ornia@entraide-marolles.be)

Ou consultez notre site [www.entraide-marolles.be](http://www.entraide-marolles.be)

---

**VOTRE SOUTIEN FINANCIER EST IRREMPLAÇABLE, IL NOUS PERMET DE  
POURUIVRE NOS ACTIONS.**

**TOUT DON SUPÉRIEUR OU ÉGAL À 40 € VERSÉ AU COMPTE  
BE47 2100 8804 0080  
BÉNÉFICIE D'UNE ATTESTATION FISCALE QUI VOUS EST TOUJOURS  
ENVOYÉE EN DÉBUT D'ANNÉE.**



Rue des Tanneurs, 169  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 510 01 80  
[entraide@entraide-marolles.be](mailto:entraide@entraide-marolles.be)  
[www.entraide-marolles.be](http://www.entraide-marolles.be)

Avec le soutien de :

