

Entr'Aide
des
Marolles ASBL

SANTE - SOCIAL - SANTE MENTALE - ALPHA / FLE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019

*Rue des Tanneurs, 169
1000 Bruxelles*

www.entraide-marolles.be



RAPPORT ANNUEL 2019

présenté à l'Assemblée Générale du 7 septembre 2020



ÉVOLUTION INSTITUTIONNELLE

La crise du COVID 19 que nous traversons au moment de l'écriture de ce rapport d'activité (en 2020) doit être mentionnée ici tant elle met en lumière, de façon dramatique, les grandes difficultés qu'une partie, toujours plus croissante, de la population rencontre au quotidien et que nous dénonçons régulièrement dans nos rapports. Et même si elle vient questionner de manière hallucinante nos rapports sociaux en nous imposant la distanciation sociale et le confinement, elle révèle l'importance d'une série de dispositifs d'accueil, d'aide et de soins (faute de réponses plus structurelles à la précarité) de 1^{ère} ligne que nous sommes, et particulièrement à l'Entr'Aide des Marolles, où se croisent dans les mêmes locaux, un CASG, un Service d'Aide Psychologique, une Maison Médicale, une Ecole d'alphabétisation, des consultations ONE (pré et post natales), des groupes communautaires tous accessibles aux plus «désinscrits» (statuts, logement, revenus...) pour qui la notion d'espace privé est toute relative.

La «dématérialisation» de toute une série de services à la collectivité, la «conditionnalité» toujours plus accrue des droits sociaux, la non couverture en soins de santé, auxquels se rajoutent, avec la crise, les chômeurs techniques, la fermeture des lieux d'accueil collectif, de certains restaurants sociaux, d'administration publique, le confinement à la rue ou dans des espaces extrêmement réduits ont conduit certains vers la catastrophe, dont nous ne mesurons pas encore l'ampleur. Malgré la situation extrêmement incertaine, compliquée et tendue du confinement que nous avons traversée, l'Entr'Aide est restée accessible tous les jours, soit par téléphone soit en présentiel quand cela était indispensable. Et, nous avons (et nous continuons) participé à la ligne d'appel «Aide sociale» mise en place par la Fédération des Services Sociaux (FdSS), ainsi que la ligne «Aide psychologique» mise en place par la Ligue de Santé (toutes deux soutenues par la COCOF) pour tenter d'offrir les meilleures réponses possibles au public au vu du contexte. Nous profitons d'ailleurs de ces quelques lignes pour remercier les travailleurs de terrain, véritablement en 1^{ère} ligne, sans qui nos missions, nos valeurs institutionnelles d'accueil inconditionnel n'auraient pas pu être portées.

Les règles d'hygiène et de protection qui doivent aujourd'hui être mises en place pour assurer la sécurité et la santé de tous déforcent par ailleurs de manière très importante la capacité de la 1^{ère} ligne à absorber le «flux» de demandes et à les traiter dans les meilleures conditions possibles. Or, déjà, les personnes frappent à nos portes pour tenter de régler les multiples problèmes qui se sont accumulés pendant ces deux mois de confinement. Le déconfinement, que nous souhaitons tous néanmoins, va faire mal! Les temps de crise (criséo en grec : «je décide») devraient permettre aux politiques de repenser globalement «l'inclusivité» de notre société et nous espérons (naïvement ?) que ce sera le cas dans les prochains temps. Les constats que nous relevons dans ce rapport (et dans les précédents) devraient être les points d'appui à partir desquels de nouvelles politiques pourraient se repenser... nous sommes prêts à en témoigner, nous sommes prêts à les alimenter... Nous verrons...

Plus que jamais, l'Entr'Aide, active dans toutes ses dimensions d'aide et d'accompagnement (individuel, collectif et communautaire, même en télétravail) et dans ses dimensions politiques (engagement à la FdSS, conseil consultatif, interpellations des politiques et des médiateurs fédéraux même en télétravail) s'inscrit au quotidien dans son engagement pour une société plus juste !

Le présent rapport est le témoignage de notre activité en 2019, il ne mentionne donc pas particulièrement les conséquences de la crise. Nous essayerons autant que faire se peut d'en témoigner avec un peu plus de recul dans nos écrits de l'année prochaine, afin de faire ressortir les points saillants des problèmes auxquels sont confrontés nos publics particulièrement exposés.

Bonne lecture !

François Baufay, directeur



L'ACCUEIL

Le service Accueil, qui comprend 10 collaborateurs dont 2 bénévoles, est **une plaque tournante** de l'institution, tant pour les patients/usagers que pour les intervenants professionnels. En première ligne, nous tentons d'apporter une réponse satisfaisante à tous nos bénéficiaires, basée sur **l'écoute, la confiance et le respect réciproque**, ainsi qu'une **compréhension toujours plus approfondie** de leurs besoins.

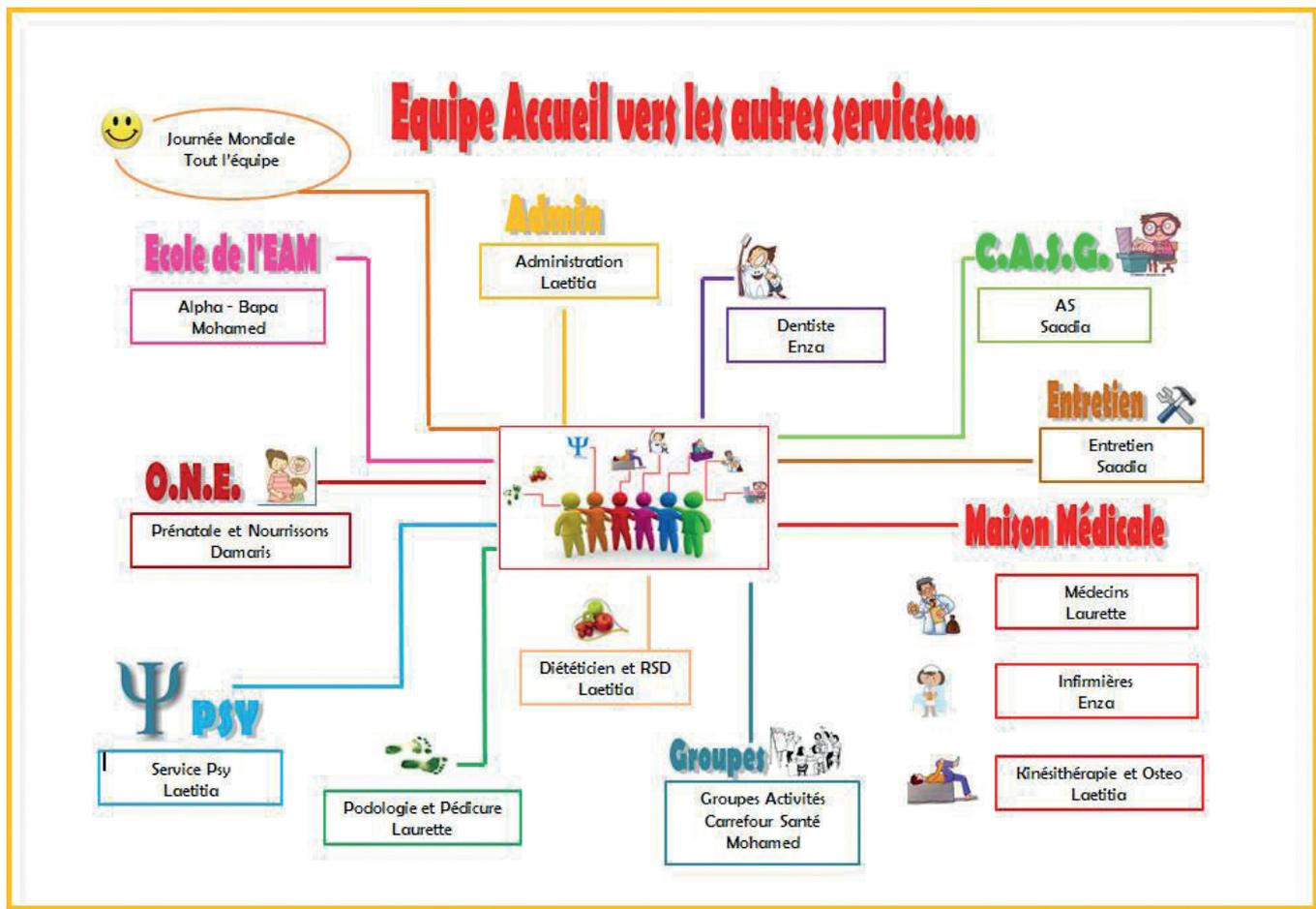
Voici les points forts de 2019 :

L'organisation du service

Les Permanences Accueil (3 demi-journées par semaine dans un bureau séparé du comptoir) ont démontré l'intérêt de la formule pour nos bénéficiaires, qui apprécient ce **contact plus intimiste et plus efficace**. En revanche, nous n'arrivons pas encore à répondre à **tous les appels téléphoniques**. C'est un chantier pour 2020, avec une réflexion plus institutionnelle.

Les relations avec les autres services

Chaque membre de l'équipe s'est vu confier la responsabilité d'être la « **personne de référence** » pour un ou plusieurs services de l'institution, dans le but d'assurer une **collaboration optimum** et une **bonne communication** entre les équipes, en duo avec la coordinatrice. Une rencontre a lieu chaque mois avec le coordinateur de l'équipe **Médecins**. Nous avons en outre invité toute l'équipe médicale lors d'une réunion de l'équipe Accueil. Le système de tickets pour les patients du **Dispensaire** a été rendu plus efficace. Avec les **Kinés**, nous avons mieux identifié les types de soins pratiqués ou non à l'Entr'Aide. Côté **Diététicien**, on téléphone désormais aux patients deux jours avant leur rendez-vous, ce qui a permis d'éviter un nombre important d'absences. A la suite des changements dans le **Service dentaire**, nous avons assuré le relais lors de l'accueil du nouveau prestataire. Avec le **CASG**, les relations se font plutôt de manière individuelle, et efficace. Avec le **Service psy**, on s'est accordé sur la prise en charge de certains patients difficiles à gérer dans la salle d'attente ou au comptoir accueil. Une rencontre avec l'**ONE** a permis de mieux comprendre la particularité d'un tel service. La collaboration avec l'**Ecole de l'Entr'Aide** a été renforcée via les inscriptions et la promotion de la Journée Mondiale de l'Alphabétisation. Une réunion Commission se tient une fois par semaine avec l'**Administration** pour les demandes de remboursement. Certains cas de désinscription sont désormais étudiés en réunion MM. Enfin, des informations plus précises au sujet des activités programmées par les **Groupes communautaires** seront bienvenues en 2020.



Les Journées Mondiales

Nous invitons nos collègues à **travailler avec nous** sur des thématiques spécifiques les concernant. Nous pouvons aborder avec les patients certains thèmes plus sensibles, voire tabous, avec plus de facilité. **La Journée Mondiale du collègue de l'Entr'Aide des Marolles** fut notre création star en 2019, en **favorisant des liens informels entre collègues**: petit-déjeuner convivial, grand jeu de société pendant la pause de midi, barbecue festif en fin de journée... Une demande existe: reprogrammer cette journée chaque 30 avril.

Les collaborations diverses

Des réunions ponctuelles sont organisées lorsque l'Accueil fait face à une situation délicate avec un patient ou un usager, voire un collègue : plusieurs intervenants de différents services sont invités à **débattre et à trouver ensemble les solutions**. L'équipe Accueil participe également aux réunions bimensuelles de la MM et aux réunions «Transversalité». Une formation «**Télé accueil**» et «**Premiers secours – BEPS**», ainsi que la participation aux projets transversaux comme ceux de **la Promotion de la Santé** nous ont permis de **développer une meilleure compréhension** du travail de nos collègues et un meilleur accompagnement des patients/usagers à l'Accueil.

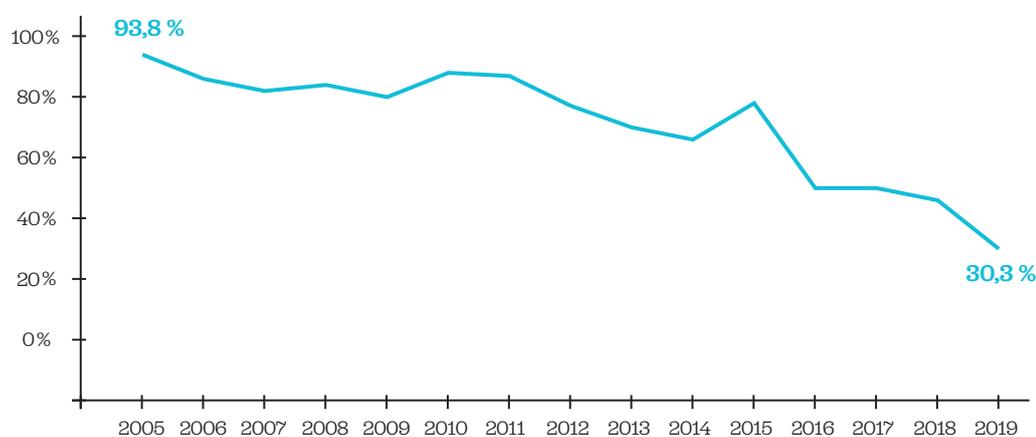


SERVICE D'AIDE PSYCHOLOGIQUE

En attente d'un agrément par la COCOF en tant que Service de Santé Mentale, l'équipe, composée de deux psychologues, d'un psychiatre, d'une logopède, de deux 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.

Pourcentage de nouvelles demandes ayant reçu une proposition de rendez-vous



8

En 2019, le nombre de consultations (3.653) est en augmentation de 1,6% par rapport à 2018. La tendance est toujours à la hausse puisque **le nombre de consultations a crû de près de 50% sur les dix dernières années**, sans que le temps de travail disponible de l'équipe (ligne verte) ait, lui, augmenté en proportion.

Cette évolution du nombre de consultations est liée à une intensification des suivis: 80% des dossiers correspondent à des suivis réguliers voire très réguliers. **Ainsi qu'à un allongement de la durée des prises en charge:** en 2019, 63% des consultations furent proposées dans le cadre de suivis au long court. Quand en 2009 près de 50% des dossiers avaient été ouverts dans l'année.

Il en résulte, comme l'illustre le graphique ci-dessous, que nous sommes chaque année moins à même de répondre aux demandes de suivis qui nous sont adressées. Nous réorientons dorénavant directement 70% 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 mis en place pour favoriser notre accès aux personnes les plus fragilisées, voire déstructurées: les permanences du service et la « permanence psychiatrique » facilitent l'accès aux consultations des personnes qui s'inscrivent plus difficilement dans le système des rendez-vous. Par ailleurs, nous accueillons plus encore de personnes en précarité de séjour du fait de notre inscription dans le Réseau Santé Mentale en Exil.

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 s'adresse aux enfants de 3-6 ans qui commencent (ou qui 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.

Pour répondre à la demande grandissante de suivi enfant-parent en psychomotricité et permettre un accompagnement de la transition vers le monde scolaire, nous avons lancé, en 2018, un deuxième groupe d'aide, **Mimosa**, dans une même visée thérapeutique que PalomaR, mais pour les 2-5 ans.

La Famille, ça va?, groupe d'expression et de soutien face à la souffrance psychique, destiné à toute personne, venant seule ou en famille, adultes, enfants, adolescents pour qui la vie de famille est ou a été compliquée par sa souffrance psychique ou celle d'un proche. Il permet d'échanger au sein du groupe dans un climat de respect et de confidentialité, d'y poser ses questions, d'exprimer ses difficultés, les ressources que l'on a trouvées chez soi ou chez les autres, de s'inspirer des œuvres d'artistes, des coupures de journaux, d'exprimer son point de vue grâce à sa créativité et son expérience. Ce groupe est accompagné par 3 professionnels (les 2 psychologues et le psychiatre) du service.

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.



LA MAISON MÉDICALE

L'année 2019 témoigne d'un engagement important de la part des professionnels de la Maison Médicale (MM) dans leur travail au quotidien. Dans un contexte d'aggravation de la précarisation des habitants du quartier (avec des revenus parmi le plus faibles de la Région Bruxelles Capitale), la Maison Médicale tente de répondre aux besoins des personnes en essayant d'être au-delà du «sauvetage» perpétuel des situations d'urgence.

En début d'année, les consultations médicales et par effet rebond les soins infirmiers et les consultations de kinésithérapie, ont été fortement surchargés, au-delà des possibilités pour la MM de garantir l'accès à ses services et d'assurer des soins de qualité. La MM a choisi de suspendre les inscriptions de nouveaux patients dans le cadre du forfait. L'épuisement accumulé par les professionnels durant cette période les a amenés à repenser le sens de leur travail au sein de la MM.



Ainsi au-delà des valeurs qui les mobilisent et de la nécessité d'articuler les complémentarités des services et des professionnels, l'équipe souhaite redynamiser son fonctionnement en donnant une place plus importante aux soins préventifs plus garants d'une santé plus durable chez les patients.

10

Pour les **médecins**, cela se traduit par la volonté de transférer une partie des soins hors du cabinet, en s'engageant dans des projets et des actions qui permettent d'améliorer la qualité des soins globaux et plus particulièrement en développant les soins préventifs. Dans cet objectif l'équipe envisage de passer à un système informatique de gestion du dossier médical qui offre un meilleur suivi des différentes actions de préventions effectuées ou planifiées. L'équipe médicale repense donc la façon de gérer les dossiers médicaux des patients car cela a un impact non négligeable sur la qualité des soins offerts. La pluridisciplinarité étant une valeur chère à la MM, elle constitue un autre argument pour le changement de système informatique. L'équipe, constituée de 6 médecins et une médecin assistante, offre un peu plus de 4 temps pleins de présence.

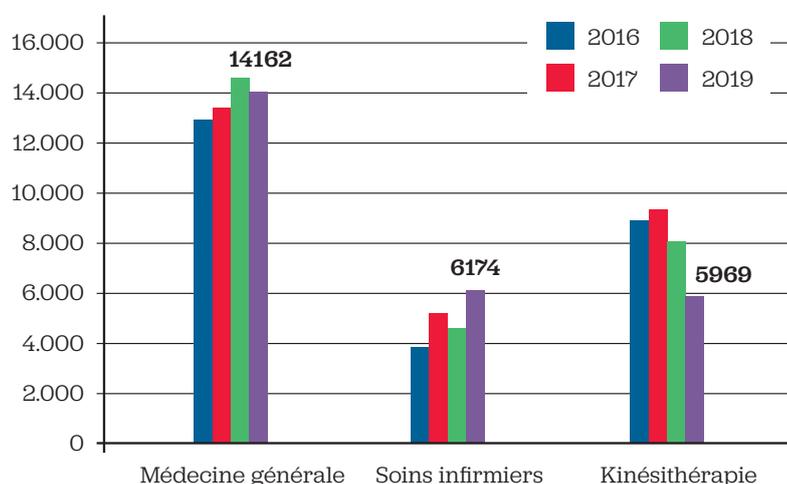
Les soins de **kinésithérapie**, prodigués par les deux kinés de l'équipe, sont en progression de près de 30% depuis 2016. Les principales pathologies rencontrées sont: les pathologies orthopédiques (jusqu'à 50% des demandes de prises en charge ont un rapport avec le dos); les pathologies neurologiques; les pathologies gériatriques. Les échanges réguliers avec les différents secteurs de la MM permettent une prise en charge optimale du patient. Les kinés s'investissent aussi dans les projets de Promotion de la Santé.

Les **soins infirmiers**, assurés par 3 infirmières, se répartissent entre: les actes techniques (soins de plaie, injections, prises de sang, soins d'hygiène,..); les prises en charge des situations de manière globale et multidimensionnelle dans une démarche de prévention; l'éducation et la promotion de la santé; la coordination des soins et du maintien à domicile et la transdisciplinarité en étroite collaboration avec les autres secteurs: social, médical, psychologique et autres partenaires en dehors de l'Entr'Aide.

En 2019, nous avons perfectionné le carnet du domicile et l'encodage informatique, les procédures et les techniques en soins infirmiers et la mise à jour quotidienne du dossier informatique sur Health One. Ce qui nous permet d'avoir une vision globale du patient: pathologies, traitement, antécédents etc.

Cette année, nous avons créé un nouveau partenariat avec des structures de soins palliatifs de seconde ligne pour le maintien à domicile et assurer la qualité des soins pour les personnes en fin de vie. Pour cela, une étroite collaboration entre les infirmières, les médecins et les kinésithérapeutes de la MM a été nécessaire. Nous avons également développé un partenariat avec BruZelle, asbl qui distribue gratuitement des protections périodiques aux femmes précarisées. Nous participons activement au Groupe Infirmiers Bruxellois de la Fédération des Maisons Médicales ainsi qu'au groupe infirmier pour l'adoption du logiciel Topaz.

Evolution des consultations



Les chiffres

Parmi les **1.959** patients reçus en médecine générale, **1.829** sont inscrits au forfait, **348** sont au CPAS en Aide Médicale Urgente. **296** patients ont été suivis en kiné et **673** patients en soins infirmiers. Le nombre de soins sont: en médecine générale de **14.162**, en kiné de **6.174** et en soins infirmiers de **5.969**. Nous avons pu régulariser la situation de **113** patients qui n'avaient plus de couverture sociale.

En **médecine dentaire**, la dentiste a assuré la prise en charge des patients, de la prévention à la gestion des prothèses, mais aussi concernant les démarches administratives avec le CPAS, très conséquentes étant donné le contexte précaire d'une grande partie des patients. La complexité et la lourdeur administrative de la procédure pour obtenir la couverture des soins découragent beaucoup de personnes qui abandonnent le recours aux soins. On constate que l'accès à la santé bucco-dentaire n'est pas une réalité égale pour tous. Les facteurs d'exclusion sont multiples: financiers, culturels, statutaires, administratifs...

La prise en charge par une approche globale et pluridisciplinaire, médico-socio-dentaire et psychologique, pourrait répondre à la multi-vulnérabilité de ces personnes mais en réalité cela reste encore difficile. La cause est en partie due à la fragmentation des services, une réalité qui constitue une véritable barrière à l'accès aux soins.

Cette année, **291** patients ont été suivis pour un total de **1.408** actes. En fin d'année, la dentiste a souhaité mettre un terme à son engagement après 16 ans d'activité au service de médecine dentaire de l'Entr'Aide.

Les **consultations de diététiques** gratuites et accessibles accueillent, chaque semaine, les personnes qui présentent un risque de santé en lien avec l'alimentation. Les prises en charge sont de deux types:

La prise en charge curative: sur base d'un ou plusieurs facteurs métaboliques: diabète, surcharge pondérale, obésité, HTA, Hypercholestérolémie, etc.

La prise en charge préventive: sur base d'antécédents familiaux et/ou génétiques. Le patient décide de privilégier un mode de vie plus sain même sans symptôme aggravant actuels.

Le diététicien a réalisé **235 consultations** pour 75% de femmes et 25% d'hommes avec un taux d'occupation des consultations de 81,1%. Dans le cadre social, le diététicien collabore avec le Réseau Santé Diabète et l'Épicerie sociale des Capucines pour faciliter l'accès à une alimentation saine et équilibrée à 25 patients suivis en diététique.

Les **soins d'ostéopathie** proposés à tarif réduit depuis plusieurs années ont totalisé **173** consultations dont **149** pour les adultes et **24** pour les enfants. Chez les bébés et les jeunes enfants, souvent envoyés par l'ONE, nous traitons les problèmes d'alimentation/succion, de torticolis ou tout autre problème lié à un manque de mobilité articulaire. Chez les adultes, ce seront généralement des pathologies comme des douleurs de dos, d'épaules, de genou ou de cheville. Notre travail se fait régulièrement en complémentarité avec des soins de kinésithérapie, dans une vision la plus globale possible pour redonner une meilleure qualité de mouvement et permettre ainsi d'améliorer les différents échanges vasculaires et nerveux.

La **pédicure** a suivi **18 patients** de tous âges pour un total de **43 consultations**. La **podologie**, en partenariat avec la Haute Ecole Libre de Bruxelles Ilya Prigogine, a offert **94 soins** lors de 8 séances accessibles en priorité aux personnes sans revenu et/ou présentant des affections invalidantes qui nécessitent une attention particulière aux pieds.

La **campagne grippe** a nécessité comme chaque année une importante coordination entre les médecins, les infirmières et l'Accueil pour: l'envoi des courriers d'information aux patients présentant au moins un facteur de risque, la tenue des permanences pour la vaccination et le suivi administratif. Une attention particulière a été apportée aux personnes sans domicile fixe en collaboration avec le CASU et le SAMU SOCIAL. Le taux de vaccination a été de **37%**.

La santé communautaire de la Maison Médicale est assurée par le Groupe Bien Être et les projets en Promotion de la Santé, décrits plus loin.



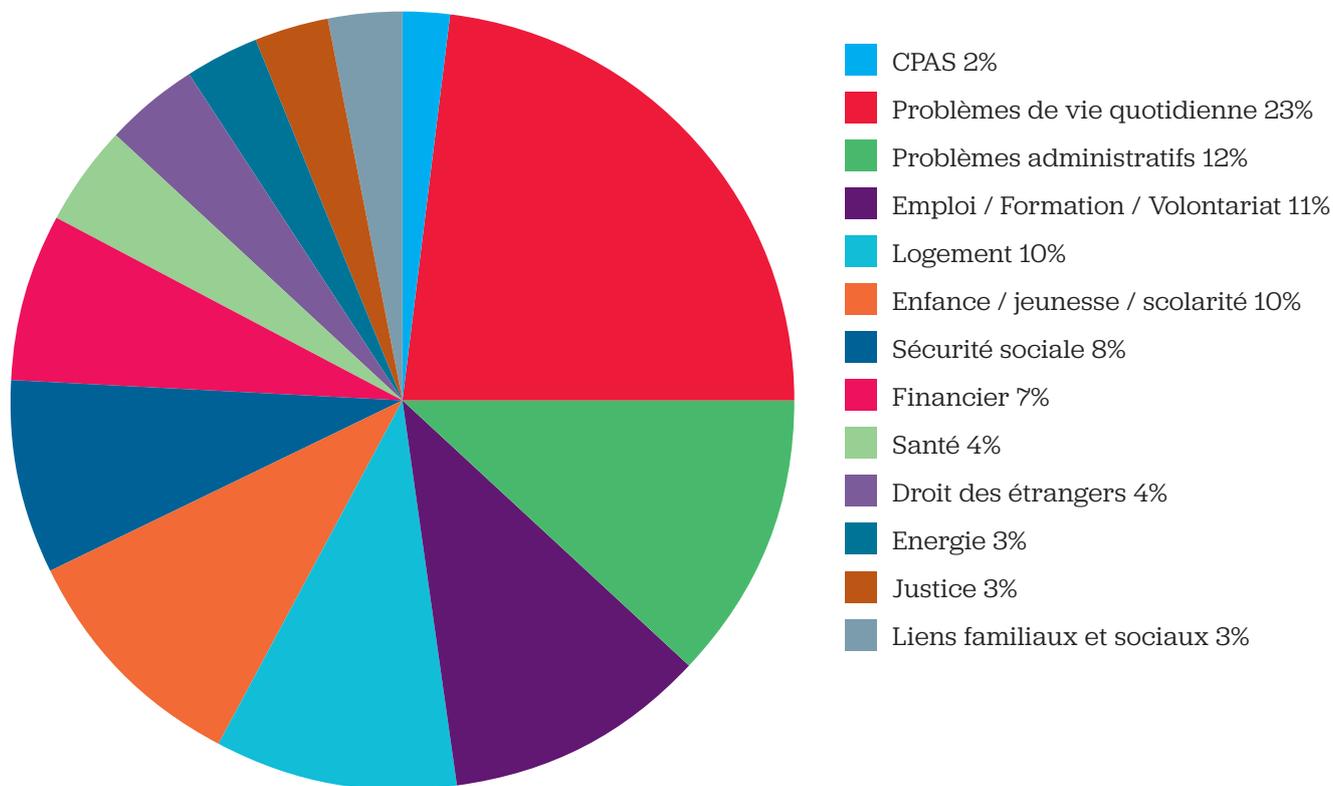
LE CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE - CASG

Notre action sociale privilégie 3 modes d'intervention : l'aide individuelle, l'action collective et l'action communautaire. En outre, nous élaborons plusieurs projets en transversalité.

Notre équipe, composée du directeur de l'institution assumant la coordination générale, d'un coordinateur d'équipe et de 5 assistants sociaux, se répartit environ 6,29 équivalents temps plein, en plus d'une travailleuse administrative à $\frac{3}{4}$ temps. Cette année cependant, étant donné l'absence longue durée pour raison de maladie du coordinateur d'équipe, il nous a fallu composer avec des remplacements pour assurer le travail de terrain. Concernant l'activité du CASG en 2019, ce sont encore et toujours les mêmes difficultés autour de l'accès aux droits sociaux qui priment. L'instauration du RGPD pour tout contact avec un service extérieur rajoute aussi

un frein et une charge de travail supplémentaire. Les administrations diverses ne soutiennent plus ou peu les solliciteurs. Leurs services sociaux s'étiolent davantage d'année en année, obligeant ainsi les ayants droits à se tourner vers nos services sociaux privés.

Au niveau de **l'aide individuelle**, nous constatons un accroissement du nombre de problématiques traitées (+28%) qui s'explique par une augmentation des demandes (+11%) et une amplification des problématiques multifactorielles qui nécessitent une fréquence des rendez-vous plus élevée.



Les problèmes de la vie quotidienne et les problèmes administratifs ont le plus fortement augmenté cette année. Cela comprend les difficultés de compréhension (écriture, lecture, analphabétisme) et le manque de confiance en soi empêchant d'appréhender les courriers au jargon administratif ou législatif peu commun. La numérisation de l'accès à de nombreux services au détriment du téléphone ou de la présence réelle, comme les banques, les administrations communales, les fournisseurs d'énergie, ... exclut toutes les personnes qui ne savent pas composer avec ces nouveaux modes de communication qui nécessitent du matériel (ordinateur, imprimante, internet...) et certaines compétences (comme le langage par exemple).

Concernant **la problématique liée au travail et à la formation**, nous constatons une diminution des prises en charge. Bien que les demandes soient toujours présentes, nous les orientons vers les structures spécialisées étant données la complexité et la nécessité du suivi serré que cela implique.

Concernant **le logement**, nous sommes régulièrement interpellés pour des situations de logement inadapté, trop petit ou insalubre avec une demande d'aide au relogement. Cependant peu de possibilités existent comme le signale le RBDH¹: 43.170 ménages sont inscrits en 2019 sur liste d'attente pour un logement en région bruxelloise avec une attente de minimum 10 ans. Et pourtant, être locataire d'un logement social ne protège pas du «mal vivre». Le bâti des sociétés publiques est souvent ancien et peu rénové.

Les demandes liées à l'enfance comprennent les problèmes d'éducation, de recherche d'école et de soutien scolaire mais aussi des situations de maltraitance qui nous obligent à un travail en réseau plus soutenu et parfois à des interpellations du service d'Aide à la Jeunesse.

La complexité des situations, la multifactorialité et les obstacles liés à la numérisation des services administratifs entraînent un surcroît de travail qui se fait malheureusement au détriment du temps consacré au développement des activités collectives et communautaires puisque nos moyens restent identiques.

¹ Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat.

Les problématiques liées **à la sécurité sociale et à la santé** révèlent toujours les mêmes difficultés d'accès aux droits sociaux auprès des administrations comme les mutuelles ou le CPAS. Pourtant les allocations sociales constituent fréquemment la principale source de revenus du ménage.

Les problèmes financiers sont souvent le résultat d'un budget très serré entre les faibles revenus du ménage et les dépenses fixes très élevées (loyer, énergie...). Un retard de paiement peut entraîner tout un engrenage de frais de rappel, suivi d'un recouvrement auprès d'huissiers et un état de stress qui empêche parfois de visualiser les priorités. Les situations de surendettement peuvent donc être rapides, nous tentons d'éviter, avec la personne, les frais exponentiels en évaluant les possibilités d'échelonnements de paiements tenables.

Cependant les frais de recouvrement sont souvent indécents, parfois illégaux, et ne permettent pas à un ménage d'affronter sereinement le remboursement des dettes initiales pour ne pas enclencher la spirale du surendettement

Dans le cadre de son agrément, notre équipe a mené une **Démarche d'Evaluation Qualitative** durant 3 ans, qui avait pour thème «Améliorer l'accès aux droits sociaux de nos bénéficiaires».

Nous avons travaillé à améliorer les situations dans 3 problématiques qui nous ont paru prioritaires

- **L'accès au service communal de la «Population»** de la Ville de Bruxelles pour les Européens et extra-européens, via internet. La numérisation à outrance des services communaux a entraîné de nombreux problèmes d'accès pour les populations en fracture numérique ou simplement fragilisées. Ce nonaccès génère un travail considérable pour les travailleurs sociaux de terrain qui doivent suppléer à ces complications de l'accès.
- **L'accès à la Bourse d'études** via un formulaire électronique a exclu beaucoup de familles qui ne maîtrisent pas ou peu l'outil informatique. Devant cette situation, nous avons interpellé le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Son intervention couplée à celle de plusieurs parlementaires et à l'action de notre fédération auprès des ministres compétents, ont permis d'améliorer les conditions d'octroi des bourses.
- **L'accès aux soins de santé** des personnes bénéficiant d'une carte médicale ou d'une Aide Médicale Urgente émanant du CPAS de Bruxelles. Les démarches étant tellement complexes que certaines personnes ayant droit à la prise en charge par le CPAS préféraient abandonner et renoncer aux soins. Une délégation pluridisciplinaire de l'Entr'Aide a négocié avec le CPAS une simplification des procédures afin de permettre aux soignants de l'Entr'Aide et aux personnes de poursuivre les soins.

Les actions collectives et communautaires 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 les actions collectives et communautaires et qui ont un effet préventif pour la santé globale des personnes et où les professionnels assurent un processus d'accompagnement.

Le projet Toile de jeux est une action collective qui s'intéresse à la famille et à la relation parent-enfant en utilisant principalement le jeu comme média. Ses 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 2019, **193** animations touchant **1821** personnes différentes pour **3377** présences aux différentes activités ont été organisées.

14

Au-delà des activités récurrentes à l'Espace-Jeux de la Querelle et en salle d'attente des consultations de l'ONE, la priorité a été accordée aux séances pour enfants entre 0 et 4 ans avec leurs parents; aux séances «Papa» pour les pères et leurs enfants; aux activités spéciales à thème mensuelles; aux animations à la maison d'Accueil du Home Dupré; aux sorties à l'extérieur pour découvrir d'autres lieux et aussi à la reprise des jeux au domicile des familles.

Le projet est aussi reconnu comme «lieu de rencontre» par l'ONE. Dans ce cadre, l'équipe participe à l'ONE Academy, dispositif qui vise à impulser des collaborations et des projets autour de l'enfant et sa famille.

En continuelle réflexion, l'équipe souhaite améliorer sa visibilité et ouvrir l'accès de ses activités au plus grand nombre: stimuler les papas et les parents des enfants de 0 à 4 ans.

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



L'ÉCOLE

Quelle école?

Une «école» qui propose des séquences d'alphabétisation et de français langue étrangère (Fle) à quiconque, dès 18 ans, en fait la demande : bénéficiaires, usagers, patients des autres services ou des groupes communautaires.

Une «école» qui n'offre aucune certification, d'où les guillemets, mais qui garantit un cadre professionnel bienveillant qui prend soin de la personne, lui permettant de mieux se connaître, de se comprendre et de s'inscrire en tant que citoyen conscient et responsable.

Une «école» qui a la chance de pouvoir envoyer son public aux différentes permanences psycho-médico-sociales, lui permettant ainsi de le rendre disponible à l'apprentissage, bien plus difficile à l'âge adulte. Une «école» qui accueille un médecin et une infirmière pour des sensibilisations, préventions et promotion en santé communautaire. Une «école» qui organise des voyages, des repas, des visites au musée...

Une école qui favorise la cohabitation des différentes communautés locales dès l'inscription. Nos inscriptions n'ont jamais été mises sous le signe du «premier arrivé - premier servi». Ces dernières sont guidées par la quête de groupes hétérogènes, mixtes. Rassembler un maximum de différences pour forcer le groupe à s'y frotter et s'y sentir bien. Et c'est une réussite, de façon générale. Malheureusement, hier, comme aujourd'hui, les hommes quittent l'école plus rapidement, laissant (à nos corps défendant) un groupe plus féminin. De la même façon, malgré nos exigences à l'inscription, les personnes d'origine arabo-musulmanes dominent l'ensemble des groupes enfermant parfois les groupes dans une façon de parler et de voir le monde.



Une école à ouverture multiples. Dans nos cours, afin de ne pas pénaliser les mères, nous acceptons les enfants en bas âge et aussi les enfants plus grands (congé pédagogique ou autre). À la cohabitation organisée de «communautés locales différentes» se rajoute, la confrontation aléatoire avec ces personnes vivant dans des «mondes parallèles» - service psychiatrique aidant. Une cohabitation à la fois très positive et difficile, quand cela dérape que nous n'avons à offrir que notre incompétence et impuissance, temporaires, car nous ne baissons pas les bras.



Une «école» qui garde un pied dans le réel. En 2019, neuf activités d'appropriation ont ainsi été mises en place, soit pratiquement une par mois. Chaque année aussi, nous préparons un repas (formule différente à chaque fois) et invitons l'ensemble du personnel de l'Entr'Aide, ainsi que d'autres associations partenaires. En 2019, le principe du «petit déjeuner du monde» a rassemblé 35 nationalités. 35 façons différentes de commencer sa journée. Entre 8 heures et 11 heures, une soixantaine de personnes ont débuté leur journée, en prenant un petit déjeuner avec l'un ou l'autre de nos apprenant-e-s. Un goût d'ailleurs, ici.

Une école qui commence à se faire connaître et reconnaître hors des murs. Car pour 2019, ce que nous aimerions mettre en avant, c'est la collaboration que nous avons eue avec Alter Brussels: «Un Autre Bruxelles, le Bruxelles des Autres». Un groupe a proposé une visite guidée des Marolles, puis il y a eu l'édition du guide, une exposition aux Halles St Géry et une nomination du livre aux «Visit Brussels Award» dans la catégorie sustainable tourism. Une expérience de reconnaissance qui dépasse le cadre de notre association et qui a rendu tout le monde très fier. Formateurs-trices, apprenant-e-s et l'Entr'Aide en général.

Une école avec ses difficultés récurrentes liées au manque de personnel stable et au peu de soutien financier. Cette année, la difficulté que nous aimerions mettre en avant concerne la confrontation, de plus en plus fréquente, à la perturbation voire la violence. Nous attribuons cela à deux circonstances – hors contexte de durcissement social et de multiplication des précarités qui n'aident pas. Circonstance (A): l'intégration de primo-arrivants, bien plus jeunes que ceux/celles en cohésion sociale. Ces derniers ont pu, lors des pauses partagées, se créer un réseau informel avec les anciens qui ont pu valoriser leur savoir-faire, savoir-vivre dans un pays qu'ils habitent depuis bien plus longtemps. Win-Win. Sauf quand ces jeunes, intrinsèquement plus nerveux, plus réactifs et plus infantiles, créent de la tension et restent sur des positions de fermeture quant aux valeurs que nous défendons, vis-à-vis de la place des femmes, des jeunes femmes. Circonstance (B): l'école est située dans une association qui propose d'autres services que l'alpha/fle (service social, médical, ONE, psy). Parfois, certains patient-e-s, bénéficiaires... sont attirés chez nous, d'autant que les portes restent ouvertes. Nous accueillons, c'est un principe, avec bienveillance, chaque personne qui "s'égare" et nous l'intégrons naturellement au moment des pauses, voire plus si la demande de cours est explicite. Cette ouverture est souvent un "plus" dans la dynamique des groupes constitués qui ont tendance (puisque c'est une des valeurs de l'école) à s'ouvrir plutôt qu'à se replier sur eux-mêmes.

Mais certains jours, la tension était si forte qu'elle n'a mis en évidence qu'une seule chose: l'impuissance et l'incompétence du personnel. Chacun a réagi comme il le pouvait, bien ou mal, avec des bouts de ficelle, de la peur (on ferme la porte de sa classe), mais pas vraiment avec cohérence voire «d'entraide», et pour cause, ces tensions-là sont nouvelles dans notre paysage.

Quelles perspectives?

- Formation sur la gestion des groupes perturbants, tendus, perdus, voire plus violents...
- Engagement d'une formatrice à mi-temps – stabilisation des formateurs
- Stabilisation et professionnalisation du secteur administratif, une fonction de plus en plus importante
- Exposition itinérante



LES PROJETS TRANSVERSAUX

La promotion de la santé

La Promotion de la Santé à l'Entr'Aide des Marolles s'institue dans le cadre du plan quinquennal de Promotion de la Santé de la COCOF. L'Entr'Aide a introduit un programme de projets pour trois ans minimum 2018-2020: **Vivre en santé dans le quartier des Marolles. Habitants et professionnels au cœur de l'action.** Au cours de la troisième année la COCOF évalue et accorde le renouvellement du programme pour deux années supplémentaires 2021-2022.

Ces projets se veulent transversaux à l'institution permettant ainsi le regard croisé des différentes approches: sociale avec le CASG, de santé mentale avec le Service d'Aide Psychologique, de la santé avec la Maison Médicale, de l'alphabétisation avec l'Ecole de l'Entr'Aide, des groupes communautaires et de l'ONE. Ces projets offrent l'opportunité de développer des collaborations en pluridisciplinarité.

En 2019 la co-coordination qui pilotait le programme a été remplacée par une coordination unique portée par une nouvelle personne déjà engagée à l'Entr'Aide en tant qu'accompagnatrice au Groupe Bien Être. Le rôle de la coordination étant d'accompagner l'avancée et le développement des projets suivants :

Projet 1 / IST, VIH, et VHC: approche et prévention dans les Marolles

Le groupe de travail (GT) «GT IST VIH VHC» comprend deux médecins (MM), une kiné (MM), une accueillante, une assistante sociale (ONE Périnatale), une assistante sociale (CASG), une chargée de mission (MM) et la coordinatrice PS.

Le thème du VIH ayant été choisi comme première porte d'entrée pour s'initier aux Infections Sexuellement Transmissibles (IST) en général et à leurs processus de diffusion, le GT a poursuivi son exploration. Au cours des réunions de travail, les échanges permettent de croiser les différents savoirs et points de vue afin de s'ajuster sur les représentations et construire une vision commune. Les débats portent sur le fond et la forme: à quel contenu s'intéresser, que transmettre et de quelle manière. Il cherche à concilier les préoccupations du public et des autres professionnels de l'institution et la diffusion d'une information accessible et correcte relative à ces maladies.

Une formation pour les professionnels a été proposée en partenariat avec la Plateforme Prévention SIDA, en trois moments: deux rencontres théoriques et une troisième pour partager des cas pratiques et les bonnes pratiques.

Une action de sensibilisation des publics a été menée lors de la journée mondiale de lutte contre le sida. En partenariat avec l'équipe Accueil, l'action s'est enrichie des compétences croisées pour se partager les rôles et assurer à la fois des moments conviviaux autour d'un petit déjeuner, de l'information visuelle, des échanges informels dans les lieux communs et l'animation avec un intervenant de la Plateforme Prévention Sida sur des questions amenées par le public.

Projet 2 / Vie et santé sexuelle et affective des femmes

Le « GT VISEX », composé de 11 professionnels provenant du service administratif, service accueil, l'ONE, des groupes communautaires (Groupe Bien-Être et Groupe de Rencontre Latino), de la Maison Médicale et de la PS, développe une dynamique de travail participative. Ce qui lui permet d'être porteuse pour le développement du projet.

Ce travail en équipe pluridisciplinaire apporte autant de défis que de richesses. Tout au long de l'année, le GT VISEX a été animé par différents débats sur:

- la communication du projet vers le reste de l'institution.
- l'accueil des nouveaux/elles intégrant le GT
- la mixité ou non-mixité, au sein du GT et auprès du public.
- les connaissances, représentations et tabous des membres par rapport à la thématique
- le genre: comment penser la question du genre dans la santé sexuelle et affective des femmes?



Le travail s'est divisé en deux temps. Le premier semestre le GT est revenu sur l'analyse des données récoltées en 2018 pour dégager les thématiques principales à travailler et les animations à envisager selon les besoins et les priorités des publics et des professionnel-le-s. Le second semestre a été rythmé par la réflexion et la construction d'une première animation sur les thématiques de: la connaissance du corps, le cycle menstruel et la contraception.

Projet 3 / Drogues licites (et illicites) et réduction des risques: réflexion sur nos pratiques et développement d'une démarche pluridisciplinaire

En 2019 le GT Addictions, formé de 8 personnes (un médecin généraliste, un kinésithérapeute, une accueillante, le Directeur, le coordinateur du service psy, le médecin psychiatre et la coordinatrice PS) comprend les deux services clés de l'Entr'Aide: Maison Médicale et Service Psy, dont les médecins sont les seuls habilités à prescrire des médicaments.

Dans ce vaste sujet de l'addiction, le GT a décidé de se concentrer sur la question de la consommation des drogues licites (benzodiazépines, alcool) au sein de la patientèle de l'Entr'Aide des Marolles au départ de cette question: que fait-on de ce qui est bien une addiction, mais légale?

En 2019, le GT a travaillé sur les représentations de la toxicomanie de chaque membre en tant qu'individu et professionnel avec ses savoirs, ses expériences et ses positions différentes selon son vécu et le service d'où il provient. En effet tout l'enjeu au sein des réunions pour les professionnels présents a été de comprendre la réalité de l'autre et la logique dans laquelle il travaille avec l'objectif de développer une concertation et une approche commune.

18

Le GT a également travaillé à l'identification des centres spécialisés en toxicomanie afin de se référer aux professionnels du secteur, de comprendre leurs pratiques et voir comment elles pourraient s'appliquer dans le contexte de travail de l'Entr'Aide. Les rencontres sont planifiées pour début 2020.

Projet 4 / Favoriser l'accès aux soins des personnes sans couverture sociale

En 2019, le GT était composé d'une chargée de mission, d'un assistant social du CASG, de la coordinatrice de l'Accueil, de deux médecins généralistes, de la coordinatrice des soins infirmiers, du Directeur, de la coordinatrice PS et d'un autre médecin généraliste, invité occasionnel au GT car mandaté aux rencontres avec le CPAS.

La dynamique du GT est collaborative, les membres sont très investis, le thème les mobilise, ils partagent les mêmes finalités. Les décisions qu'ils prennent ont des conséquences importantes sur le fonctionnement de la MM et de l'Entr'Aide par extension.



En effet, l'objectif principal est de réfléchir à améliorer l'accès aux soins des personnes les plus marginalisées. Au cours de la 1ère année du projet, il semblait que le public cible serait celui qui est le plus désinscrit des dispositifs de couverture sociale. Cependant au cours de la 2ème année, il s'est avéré qu'une mise au point avec le pouvoir subsidiant du CPAS et un travail de fonds sur la structuration des conventions de prise en charge étaient nécessaires. Le GT a travaillé à préparer ce travail de négociation.

En début d'année, une situation de débordement des demandes de consultations en Maison Médicale a amené les médecins et la Direction à décider de

ne plus enregistrer de nouvelles inscriptions. Cette grave décision semblait aller à l'encontre du projet d'améliorer l'accessibilité. Cependant accepter trop de demandes entraînait une baisse dans la qualité des soins. L'équipe MM a supporté la pression jusqu'où elle a pu. La Direction a informé les partenaires de la situation temporaire de fermeture et a demandé une rencontre spécifique avec le CPAS. Cet événement a mis en route un important travail d'ajustement pour un meilleur fonctionnement entre l'Entr'Aide et le CPAS. Le GT a préparé les rencontres et mandaté un sous-groupe pour rencontrer le CPAS qui revient vers le GT pour analyser les échanges et assurer le suivi des décisions.

Projet 5 / Publics vulnérables et actions communautaires: Etre soi avec les autres

Ce projet répond aux objectifs de promotion de la santé dans une démarche collective et communautaire.

LE GROUPE OUVERT Ce projet a émergé d'un besoin de partager entre personnes du quartier (ou de plus loin) afin de mieux se connaître, d'échanger, de réfléchir et d'être ensemble. Cette nouvelle forme de rencontre s'organise mensuellement avec un thème, chacun.e est accueilli.e dans sa singularité, libre de partager ou pas.

Le groupe est ouvert, c'est-à-dire sans engagement ou de conditions au préalable pour y participer. Il s'agit d'un groupe mixte, intergénérationnel et interculturel. Chacun peut y venir quand il le souhaite et autant de fois qu'il le souhaite. La participation est également ouverte aux professionnels. Les orientations et les actions du groupe sont décidées collectivement, les accompagnantes sont des facilitatrices du processus.

Les thèmes choisis ensemble servent de fil conducteur pendant la séance, cependant une place est laissée à la spontanéité des échanges, afin de soutenir l'expression singulière de chacun, sans jugement. Le Groupe ouvert organise des activités durant l'été, co-construites ensemble et ouvertes aux participants des autres groupes de l'Entr'Aide.

LE CARREFOUR SANTÉ Le Carrefour Santé (CS) a développé deux types d'activités: en salle d'attente et avec l'Ecole de L'Entr'Aide.

En salle d'attente

L'objectif général portait sur la promotion d'une santé «globale», dans un esprit communautaire, auprès d'une population précarisée des Marolles, avec un souci de partage et de transmission rigoureuse de savoirs et d'une meilleure autonomie en santé.

L'action était pilotée par un médecin retraité, bénévole, à raison de deux matinées par semaine.

Il proposait aux usagers en salle d'attente:

- Des entretiens individuels sur toute question de santé et comprenant aussi:
 - la mesure de paramètres «biomédicaux»: la taille, le poids, le périmètre abdominal et la pression artérielle (inscrits sur une petite fiche remise à l'utilisateur)
 - la remise éventuelle de documents «adaptés» (pas trop de textes, plutôt des images)
 - une aide-relais vers d'autres services ou projets de l'Entr'Aide des Marolles comme le Groupe Bien Être, par exemple
- Des animations plus structurées mais toujours en grande proximité avec les usagers (intervention directe). Ces animations s'organisaient en collaboration avec une infirmière.

Les animations avec l'Ecole de l'Entr'Aide

En collaboration avec la coordinatrice des infirmières et les formateurs de l'Ecole de Français (alpha), des réunions de préparation aux animations permis une meilleure coordination en définissant les façons de travailler, les rôles et apports de chacun: le rôle pédagogique des formateurs et l'apport de connaissances par le CS. Il en est ressorti que les formateurs préparaient avec les apprenants les animations en introduisant déjà la thématique et en travaillant le vocabulaire. La séance avec les animateurs du CS était alors consacrée aux échanges et partages d'expériences au-delà de l'apprentissage des mots. Le thème travaillé au 1^{er} semestre était «la route du sucre». La méthodologie était ludique et participative.

Malheureusement, le projet s'est arrêté au second semestre 2019. Après 10 ans de présence au CS, le médecin bénévole porteur du projet a souhaité se retirer. Des raisons de santé et d'organisation ont pesé sur sa décision. Et aussi le manque de disponibilité de l'infirmière, très absorbée par son activité à la Maison Médicale. Le projet n'a pas été repris par manque de disponibilité des travailleurs.

Le Groupe Bien Etre

Le Groupe Bien Etre 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. Le Groupe Bien Etre est intergénérationnel, composé de femmes de 18 à 85 ans, de multiples nationalités.

L'équipe de ce projet transversal fonctionne en autogestion depuis 2012 et est composée de 3 travailleuses, dont 1 assistante sociale du CASG.

Les activités :

Des activités physiques hebdomadaires sont organisées: gymnastique en musique; gymnastique hypopressive; Yoga; Vivre son corps. D'autres activités ponctuent également la semaine avec le *Lundi à thèmes* et l'*Atelier cuisine*.

En 2019, 16 activités ponctuelles ont été organisées.

Des dames ont participé à un projet de quartier intitulé «Tapage Nocturne», mené par le Collectif Atta². Huit rencontres autour du thème du «vivre ensemble dans le quartier des marolles» ont été réalisées et ont abouti à une exposition sonore et photographique, où les participants ont été mis à l'honneur.



² Collectif d'expressions et de créations collectives, basé dans le quartier des Marolles.

L'atelier Cuisine, qui a suscité beaucoup de questionnements ces dernières années, a continué ses réflexions avec les différents partenaires du projet Cuisines Solidaires³ et notre public. La demande de financement Co-Create n'ayant pas aboutie, nous nous sommes retirées de ce projet ambitieux, bien que d'autres demandes de subsides étaient en cours. Toutefois, la réflexion sur notre atelier cuisine a continué et a aboutie à la mise en place d'un projet de récupération d'invendus alimentaires. Un accord de collaboration avec le Marché des Tanneurs s'est concrétisé fin décembre 2019 et ce nouveau projet a démarré en ce début 2020.

Parallèlement à ces projets, des sorties avec le Groupe des Hommes des Marolles ont été à nouveau mises en place en 2019 avec une expérience kayak à la descente de la Lesse et une journée de marche dans les Fagnes. D'autres sorties ont également été organisées: visite de l'Atomium; visite des Serres de Laeken; une journée à Blaarmeersen; une journée à la Mer avec le Groupe Ouvert; des matinées cinéma proposées par Faouzia Hariche etc.

Nombre de participantes:

En 2019, on compte 2.202 participations aux différentes activités avec 257 dames. La participation totale annuelle est plus élevée qu'en 2018, alors que l'offre d'activités est inférieure. Deux activités hebdomadaires ont été supprimées dans le courant de l'année 2018.

Perspectives :

Nous envisageons de stabiliser l'équipe actuelle en poursuivant la supervision entamée fin 2019. Ce travail a pour visée d'objectiver nos forces et nos difficultés en prenant des temps de recul nécessaires tant sur notre fonctionnement d'équipe que notre posture avec les dames.

Au sein de l'ASBL, nous continuons la réflexion à améliorer la communication entre tous les acteurs responsables d'actions collectives et/ou communautaires. Nous avons à nouveau participé au groupe de travail axé sur la transversalité au sein de l'institution et nous sommes disposées à continuer la réflexion en 2020.

Tout comme les années précédentes, nous continuons à avoir comme perspective de nous ouvrir vers l'extérieur tant au niveau des partenaires qu'au niveau de la réalisation concrète de projets et/ou d'activités existantes du Groupe Bien Etre.

Le Groupe des Hommes des Marolles



Initié en 2005 par le Service d'Aide Psychologique et le C.A.S.G, 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 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.

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, ...

³ «La cuisine solidaire est un petit groupe de personnes qui mettent en commun leur temps, argent et compétences pour confectionner, en 4 étapes (planification, achats, cuisson, évaluation) des plats économiques, sains et appétissants qu'elles rapportent chez elles. Elle s'adresse à toutes les personnes qui ont le souci d'une alimentation saine et d'une meilleure qualité de vie pour elles et leur famille, tout en ayant la possibilité de s'impliquer individuellement et collectivement dans leur communauté.»

Les **Hommes des Marolles** ont encore régulièrement participé, au titre d'invités ou de co-organisateurs, aux actions d'associations partenaires: fête de quartier Querelle, Repair Café, Marolles Ma Diversité, fête des voisins, Promenades Vertes en été, un barbecue de fin d'année; etc... Ces participations actives leur permettent de se sentir valorisés et utiles !

En 2019, 81 actions ont été menées pour 415 participations. Dans le prolongement des années précédentes, où l'épuisement de certains habitants, moteurs du groupe, avait influé fortement sur la dynamique du groupe et sur sa capacité à se mobiliser pour les projets citoyens du quartier auxquels ils collaboraient, la participation moyenne par activité reste, à nos yeux, trop faible, tout comme la capacité du groupe à intégrer de nouveaux membres.

Groupe de rencontre Latino

Le «Grupo de Encuentro Latino» existe depuis 2005, et est composé d'une vingtaine des femmes originaires d'Amérique Latine, avec une présence régulière d'une quinzaine de femmes à chaque rencontre mensuelle. Le groupe reste ouvert tout au long de l'année pour accueillir de nouvelles personnes, soit invitées par les participantes du groupe soit envoyées par d'autres institutions qui cherchent un soutien dans un cadre plus thérapeutique et relationnel. Ce groupe est coanimé par trois psychologues et une infirmière, chacune ayant un lien spécial et une histoire avec l'Amérique Latine. La plupart des participantes vivent des précarités diverses comme: l'isolement social, les difficultés d'accès au monde du travail en Belgique ou les emplois précaires comme femmes d'ouvrage, la situation de monoparentalité (ce sont la plupart du temps des femmes seules avec enfants; ceux-ci vivent ici avec elles ou en Amérique Latine, élevés par des membres de la famille). Les rencontres se déroulent en espagnol ce qui permet d'aborder les différentes thématiques de manière plus profonde.

En 2019 le groupe a organisé plusieurs ateliers, par exemple:

- **L'utilisation du GSM, des réseaux sociaux et de Facebook: une aide ou une contrainte pour notre santé mentale?**: Les échanges nous ont permis de réaliser combien ces médias sont importants pour maintenir des liens avec la famille, les amis, les proches du pays d'origine. «Une fois je devais sortir en urgence et ne pouvais pas amener mon enfant (8ans). J'avais peur de le laisser seul, j'ai dû demander de l'aide de ma famille au Pérou, ils ont joué et surveillé mon enfant avec la caméra le temps de résoudre le problème. En tout cas pour moi c'était très rassurant et je me suis sentie moins seule ou plutôt accompagnée»
- **El bienestar – le bien-être**: Nous avons construit ensemble différentes dimensions du bien-être: relationnelle, spirituelle, intellectuelle, physique, affective, etc. «Quand je me sens seule et triste, je danse seule ou je cherche des blagues de mon pays et ça me fait du bien» «Apprendre des nouvelles choses me fait du bien»
- **Le stress et la charge mentale**: Questionnements sur comment maintenir l'équilibre dans notre vie. «Des fois c'est difficile de prendre des décisions seule! C'est beaucoup pour moi»
- **Nos inquiétudes par rapport à l'actualité sociale et politique en Amérique Latine** et ce que vivent nos proches là-bas : Equateur, Bolivie, Chili, Venezuela, Pérou, etc. «C'est difficile de rester indifférente, même si on est loin on souffre avec nos familles... Quand il y a des tensions politiques dans notre pays, on suit les informations, on voit l'injustice et c'est plus douloureux car on est loin et on ne peut pas se battre avec eux».
- **La santé mentale**: Brainstorming sur ce que cela signifie pour chaque personne. «La santé mentale c'est pouvoir faire malgré que...» «C'est reconnaître la difficulté quand c'est trop dur» «C'est féliciter pour les réussites de la vie» «Demander de l'aide quand c'est nécessaire...».

L'accompagnement du groupe se fait en partenariat avec l'équipe communautaire du Service de Santé Mentale «Le Méridien». Des supervisions et des groupes de réflexion sont organisés avec d'autres associations pour réfléchir ensemble aux pratiques en santé mentale communautaire.



LES RÉSEAUX EN SANTÉ

Réseau Santé Mentale Marolles: RSMM

Ce réseau a été créé en 2003 et 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 2015: 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 interventions pluridisciplinaires générales ou thématiques (groupe douleur, groupe décrochage scolaire), des réunions plénières, des groupes de réflexion thématiques (cohésion de quartier), Journée Santé Mentale (où les professionnels des associations et les habitants peuvent débattre autour d'un thème commun sur la santé mentale)
- **Patients des Maisons Médicales** avec la psychologue-réseau
- **Habitants du quartier** avec les pauses-café, la présence bimensuelle au restaurant social de la Samaritaine et la Journée Santé Mentale.

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 celle, 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 2019, le RSMM a organisé une plénière intitulée «Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les partenaires du réseau (sans jamais avoir osé le demander)» qui avait pour but de laisser l'occasion à chaque partenaire de se présenter à des travailleurs d'autres associations partenaires au sein même des MM et du centre de guidance.

Réseau Santé Diabète-Bruxelles

Le Réseau, constitué en asbl, rassemble 13 partenaires dont l'Entr'Aide.

Les objectifs poursuivis sont:

- **Améliorer la globalité de la prise en charge et de la prévention du diabète**, en intégrant diététique et activité physique
 - **Améliorer les compétences professionnelles** par le partage d'expériences, des formations et des concertations
 - **Favoriser l'information et soutenir la participation des habitants** dans la prise en charge de leur santé.
- Le RSD B organise des assemblées plénières pour rassembler le réseau professionnel local: maisons médicales, restaurants sociaux, épicerie sociale, maisons de quartier, centre culturel... ainsi que leur public autour de thématiques communes. C'est aussi l'occasion de présenter les divers outils réalisés: la compilation des légumes de saison, le livre de recettes «La gourmandise est permise», par exemple.

En 2019, malgré une reconfiguration du CA et des projets de réorganisation pour le réseau, des difficultés liées à un manque de coordination n'ont pas permis de retrouver un fonctionnement optimal même si les activités régulières ont été assurées. Nous espérons que 2020 permettra de redéployer le réseau autrement. Des pistes de nouveaux projets sont envisagées.



ONE

Les **services de l'ONE** sont gratuits et ouverts à tous.

Les **consultations prénatales** (sages-femmes et travailleuse médico-sociale) accompagnent les futurs parents pendant la grossesse et jusqu'aux 6 mois du bébé.

Les **consultations pour enfants** (médecins, travailleuses médico-sociales et volontaires) reçoivent les enfants de 0 à 6 ans et leur famille : suivi médical préventif, vaccinations, dépistage visuel, visites à domicile, permanences, entretiens et suivi du développement psychomoteur.

L'équipe travaille en partenariat avec «Toile de Jeux» (présence active et régulière en salle d'attente), en collaboration avec l'Entr'Aide (notre PO depuis 2015) et en réseau avec les associations du quartier.

Depuis 2016, la consultation ONE est engagée dans un **projet de sensibilisation au développement du langage** chez les enfants entre 0 et 6 ans. L'année 2019 nous a permis de le poursuivre.

L'ensemble des acteurs de la consultation (travailleurs médico-sociaux (TMS), médecins, volontaires, Toile de Jeux) fait vivre ce projet, dont les activités se déclinent en réponse à l'observation fine des besoins des enfants et de leurs parents en consultation, en visites à domicile, en salle d'attente lors de la cabane à histoires et au moment des dépistages visuels.

En écho au repérage de ces besoins, deux activités sont donc proposées aux familles:

- **La guidance langagière annuelle** (8 séances à la consultation, en collaboration avec une logopède autour de la découverte du livre et du chant, en présence des enfants et de leur(s) parent(s)). Ensemble, (travailleurs médico-sociaux et familles), dans un climat de détente et de jeux, nous découvrons les talents de chaque enfant et discutons autour des compétences parentales à faire émerger le langage de leur petit bout.
- **Les visites à domicile:** une TMS (travailleuse médico-sociale) propose, à toute famille intéressée, de découvrir le livre, le chant ou le jeu (seul ou en collaboration avec Toile de Jeux) dans un cadre qui permet un temps plus long d'observation de l'enfant et de sa communication verbale et non-verbale.

24

Lors de ces échanges, nous sommes particulièrement attentifs à:

- Comment l'enfant se fait comprendre? Est-ce qu'il parle? Comment va son langage? Quelles sont ses passions et ses centres d'intérêt?
- Est-il intéressé par le livre et comment cela se manifeste?
- Existe-t-il des interactions parents-enfants? Comment le parent réagit-il aux essais de communication de son enfant?

Autant d'observations qui nous permettent d'entamer l'accompagnement en partant de ce qui existe déjà au sein des interactions familiales, dans un esprit de soutien à la parentalité et dans le respect du rythme de chaque enfant.

Cette action de sensibilisation poursuit 3 objectifs majeurs:

- Faire émerger les ressources des parents: nous ne leur apprenons rien, nous mettons en lumière les actes qu'ils posent spontanément.
- Co-construire avec eux pour accompagner au mieux le développement du langage des enfants dans un cadre préventif.
- Faire relais vers un éventuel suivi en consultation de logopédie.



SITUATION FINANCIÈRE, INVESTISSEMENTS ET PERSPECTIVES

Financièrement, 2019 est à nouveau une année avec un chiffre d'affaire en légère augmentation et un résultat positif.

Pour rappel, après les années 2013 et 2014 qui ont été déficitaires, 2015 s'est soldée par un retour à l'équilibre avec un léger bénéfice. En 2016, 2017 et 2018, il y a eu à chaque fois une augmentation des recettes et une augmentation des dépenses, mais toujours avec un résultat nettement positif.

En 2019, l'augmentation des recettes est principalement due à celles du forfait, des subsides résultant des accords sociaux 2017 et 2018, du subside Impulseo (obtenu pour la première fois), des subsides pour le remplacement des châssis, et des subsides COCOF pour le programme BAPA.

L'augmentation des dépenses est principalement liée à celle des honoraires des prestataires de soins, (médecins ; infirmières et kinés externes, psychiatre et fiduciaire), des frais de personnel salarié (renforts dans les équipes Accueil, Entretien, Infirmières, et à l'École de français (CEFA)), des frais informatiques, d'Accueil, d'entretien du bâtiment, et enfin des amortissements (châssis).

Ces augmentations correspondent à une hausse de l'activité de l'Entraide, à l'adéquation du bâtiment et des conditions de travail. En 2019, les chantiers pour le remplacement de châssis de fenêtres et pour la rénovation de l'ex-conciergerie ont été réalisés. Celui de la rénovation de la salle d'activités a démarré en 2020. Notons enfin qu'à la diminution de l'activité de dentisterie (liée au départ de la dentiste) correspondent une diminution des recettes et des dépenses, mais qui ont peu d'impact sur le résultat.

Au bénéfice opérationnel s'ajoute en 2019 un bénéfice exceptionnel qui est une reprise d'actifs immobilisés suite à la vente du portefeuille de SICAV. Le bénéfice engendré est affecté au fonds pour le passif social.

La situation financière est donc saine, et toutes choses restant égales, les perspectives pour les prochaines années sont positives.

Si les activités et le budget initial de l'année 2020 sont légèrement impactés par la pandémie du Covid19, les perspectives restent de pouvoir poursuivre les activités, en veillant à leur adaptation aux besoins, et avec prudence, de faire les dépenses nécessaires pour maintenir ou améliorer la qualité de ces activités dans de bonnes conditions de travail.



REMERCIEMENTS

Plus que jamais, notre présence dans le quartier des Marolles a toute sa pertinence. Encore une année où, grâce à l'ardeur enthousiaste d'une équipe d'une soixantaine de personnes, ainsi que des habitants du quartier, notre projet d'ENTRAIDE au bénéfice des personnes a pu encore progresser.

Nos donateurs privés, la Ville et le CPAS de Bruxelles, la COCOF, la Région Bruxelles-Capitale, le Fédéral, la Fédération Wallonie-Bruxelles, le FE-BI, l'APEF, la Fondation NIF, la Fondation Roi Baudouin, la Fondation Lippens, Perspective.brussels, le Fonds Baillet-Latour, le Fonds Julie Renson et Cap 48 nous ont soutenus financièrement. Nous les en remercions particulièrement. Citons aussi l'aide précieuse des stagiaires des différents services et des nombreux volontaires à l'accueil, l'alphabétisation, la comptabilité, l'administration et au Carrefour Santé. Nous tenons tous à les en remercier.

C'est pourquoi, comme les années précédentes et de tout cœur, il nous est agréable de renouveler nos remerciements à tous et à chacun pour leur présence active dans une atmosphère chaleureuse et 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

*Ou consultez notre site **www.entraide-marolles.be***



Votre soutien financier est irremplaçable, il nous permet de poursuivre 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.

Entr'Aide des Marolles

SANTÉ · SOCIAL · SANTÉ MENTALE · ALPHA / FLE



Editeur responsable: In 't Woijs-ortje | 169 - Rue des Tanneurs - 1050 Bruxelles

-
Rue des Tanneurs, 169
1000 Bruxelles
Tél.: 02 510 01 80
entraide@entraide-marolles.be
www.entraide-marolles.be
-

Avec le soutien de:

