RAPPORT D'ACTIVITÉS

2023

Entr'Aide des Marolles ASBL

SANTE - SOCIAL - SANTE MENTALE - ALPHA / FLE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

présenté à l'Assemblée Générale du jeudi 20 juin 2024

INTRODUCTION

Bien que l'année 2023 soit perçue comme une année enfin plus « calme », laissant derrière nous l'enchaînement des crises Covid et de l'énergie, on ne peut malheureusement pas dire que les réalités sociales de nos publics aient bénéficié d'un certain répit.

Les derniers diagnostics social-santé réalisés sur la région et le quartier des Marolles ne font que confirmer cette impression quotidienne ressentie par nos divers professionnels. Tous pointent une aggravation de la situation socio-sanitaire de nos publics.

Au regard de ces constats, l'Entr'Aide des Marolles a poursuivi son inscription dans une nouvelle dynamique, insufflée par le politique dans le cadre des Contrats Locaux Social-Santé (CLSS) des CPAS et du Plan Social-Santé Intégré (PSSI).

Le PSSI, promeut une réorganisation territoriale de l'offre de l'aide et du soin de première ligne en Région Bruxelloise, qui implique de penser la question de la proximité géographique, notamment au travers de centres qui concentrent différents services sociaux et de santé dans un périmètre restreint. Cette logique de concentrer en son sein plusieurs services est évidemment à l'œuvre depuis bien longtemps à l'Entr'Aide des Marolles. Cette évolution de l'institution s'est faite, depuis presque 100 ans, au contact du quartier, du public et de ses réalités. Ainsi au fil des années, on a réorganisé et dédoublé des moments de permanences sociales pour répondre mieux aux demandes du public, particulièrement dans des moments de crises ; on a développé des accompagnements en diététique vu le nombre important de personnes diabétiques ; on a créé une école parce que le problème majeur de certaines personnes qui se présentaient aux permanences sociales était qu'elles ne comprenaient pas le français ; on a mis en place une permanence psy pour les 15-25 ans parce qu'à la suite du coronavirus on a constaté une explosion de la souffrance chez les jeunes…

Dans le cadre de cette dynamique social-santé intégrée, L'Entr'Aide s'est vu reconnaître au cours de l'année 2023 comme Centre Social-Santé Intégré (CSSI) et un agrément pourrait voir le jour en 2024. Son expertise, reconnue par le terrain et le politique, lui a permis d'alimenter un peu les débats sur cette réorganisation à l'échelle régionale. Nous avons d'ailleurs participé à de nombreux groupes de travail et de présentation du modèle de l'Entr'Aide à l'extérieur. Le constat de cette nouvelle politique est simple : les situations vécues par nos publics sont tellement multifactorielles et interconnectées qu'il est de plus en plus indispensable de s'appuyer sur un regard pluridisciplinaire pour proposer un accompagnement de qualité. Qui peut aujourd'hui contester les liens directs que l'on peut faire entre précarité-pauvreté et santé ? Et dans les Marolles, voire à Bruxelles, la situation sociale et médicale est catastrophique. Le nombre de logements insalubres et inadaptés dans le quartier est impressionnant, les revenus sont les plus faibles de la région, les indicateurs santé sont dans le rouge. On vit en moyenne 7 ans de moins qu'ailleurs. Malheureusement, les chiffres sont là, implacables, ils nécessitent que l'on s'intéresse aux questions des déterminants sociaux et de santé dans la mise en place d'actions.

Même s'il n'est pas toujours évident de trouver des réponses. Pour exemple, pensons simplement à la crise majeure du logement à Bruxelles...où il apparaît difficile d'avoir des solutions à proposer à nos publics pour sortir d'un logement insalubre (qui impacte leur santé) vers un « meilleur » logement à prix abordable alors qu'il y a plus de 45.000 familles qui attendent un logement social. Un changement de cette réalité attend donc un réel changement de système de société...

Le PSSI se construit également sur une logique de « bassins », couvrant un territoire de 200 à 300.000 habitants, au sein desquels doivent se construire des coordinations pour établir une organisation cohérente des soins, concertée avec les acteurs du quartier et ceux de la Région. Même si de manière théorique, on peut considérer utile de mieux se concerter entre acteurs social-santé, entre acteurs francophones-néerlandophones, nous sommes néanmoins un peu dubitatifs sur les effets positifs de cette réforme. Elle rajoute une nouvelle couche institutionnelle dans un panorama déjà extrêmement complexe en Belgique et surtout à Bruxelles où il y a des instances de concertation « quartiers », « communes », « secteurs », « régions », « communautés » et « fédérales ». La multiplication des lieux de concertation ne génère-t-il pas encore plus le flou dans la collaboration ? Quid des structures qui agissent sur l'ensemble de la région ? Devront-elles se déployer et être représentées dans les 5 bassins fraîchement construits ?

Néanmoins, vu que cette réorganisation en est à ses débuts et que tout est encore à construire, l'Entr'Aide prendra sa place dans cette logique « bassins » afin de soutenir l'objectif d'une coordination plus efficiente de l'aide et du soin. Nous verrons si cela peut porter des évolutions intéressantes pour le terrain et nos publics.

Pour en revenir au terrain, dans l'accompagnement de nos publics, nous avons, encore cette année, été confrontés à une accessibilité restreinte de toute une série d'institutions d'aide et d'administrations. Nous avons donc poursuivi notre implication avec notre partenaire « Lire et Ecrire » dans des actions (manifestations, plaidoyer, carte blanche...) pour faire entendre ces revendications, même si celles-ci ont peiné à obtenir une écoute politique satisfaisante.

En parallèle de ce travail indispensable de plaidoyer, pour accompagner et autonomiser nos publics dans ce « tout au numérique » qui s'impose à tous indéniablement nous avons poursuivi des ateliers informatiques spécifiques, fruit d'un partenariat entre l'école de l'Entr'Aide et le CASG et lancé un « module informatique » de 3 heures par semaine accessible aux apprenants. Nous avons maintenu le nombre des permanences sociales accessibles sans rendez-vous et des « couvertures » médicales. Nous avons étoffé l'équipe de la Maison médicale d'une assistante sociale et d'une psychologue qui assume, par ailleurs, la fonction de coordination. Nous avons continué notre participation au « Comité 05 », qui réunit des acteurs du quartier des Marolles, de Stalingrad et d'Anneessens pour lutter contre le non-recours aux droits, pour faciliter l'accès aux services sanitaires et sociaux et pour améliorer la prise en charge « bas seuil» des publics en situation de vulnérabilité. Dans le cadre de ce projet, de nombreuses actions (intervisions, journées de formation sur le thème de « la santé mentale et la précarité », colloques) ont été soutenues et animées par l'Entr'Aide des Marolles.

Concernant les actions collectives et communautaires, elles se développent encore et toujours dans un souci de transversalité de nos différents services. Dans cette dynamique, notons que nos infirmières ont rejoint les groupes communautaires « Groupe des Hommes des Marolles » et « Groupe Bien-être ». Ce qui étoffe également la pluridisciplinarité de nos accompagnements au sein des groupes. De nouveaux projets, comme l'apprentissage de la natation se construisent pour 2024.

Par ailleurs, des « Journées de l'accueil » ont encore été organisées tout au long de l'année. Il s'agit ici de mettre une thématique (le recyclage, journée des femmes, rire, alimentation, enfance,) à l'avant-plan et d'organiser en partenariat avec les professionnel·les en interne ou avec des partenaires externes des animations en salle d'attente à l'attention de nos publics. Ces journées témoignent toujours d'une bonne dynamique entre nos services et d'un dynamisme extraordinaire de notre équipe Accueil, toujours le point central de notre institution !

Il est rassurant de constater à nouveau que malgré tout ce qui a été dit précédemment, l'Entr'Aide a toujours cette volonté de créer de nouvelles réponses, de nouvelles dynamiques pour garder à tout prix le lien avec les gens, source de tout changement de trajectoire individuelle.

Bonne lecture.

François Baufay
Directeur

LE SERVICE ACCUEIL

L'équipe est constituée de 7 personnes aux profils, diplômes et expériences variées : assistante en psychologie ; psychologue et thérapeute familiale systémique ; diplômée en communication et en gestion de projet ; assistante sociale ; employée administrative, animateur expérimenté auprès des jeunes et des personnes âgées et étudiante en alternance en formation d'administration et d'accueil. Ainsi qu'une bénévole et une personne sous contrat ALE présentes lors des réunions et un bénévole en charge du volet administratif des consultations médicales. Cette diversité permet à l'équipe de s'adapter et de répondre à la plupart des demandes.

Le service assure un accueil central dans l'institution et ouvert à tous mais particulièrement aux personnes dans des situations souvent fragiles qui nécessitent une attention particulière, une écoute, de la disponibilité, de la bienveillance. Parfois elles sont sans couverture sociale, méconnaissent le système administratif, avec des difficultés financières, familiales, sociales, psychologiques et de santé, et souvent victimes de la fracture numérique.

Le desk est ouvert au public de 8h30 à 18h30 et une permanence pour les patient. es de la Maison Médicale est prévue trois fois par semaine pour les inscriptions, les désinscriptions et les remboursements de soins. Dans une démarche d'accessibilité aux soins, les accueillant.es aident aussi les patient·es à prendre rendez-vous à l'hôpital, font le relais avec l'assistante sociale de la Maison médicale et avec le reste des services de l'Entr'Aide.

La barrière de la langue constitue une difficulté à laquelle l'équipe fait face au quotidien. Un grand nombre de bénéficiaires ne maîtrisent pas le français en première langue et beaucoup ne le parlent pas du tout. Pour y faire face, les ressources humaines en interne, les services du Setis et l'utilisation des outils de traduction en ligne sont quotidiennement utilisés.

Les demandes médicales, sociales et psychologiques sont continuellement en augmentation, ce qui met parfois l'équipe en position inconfortable de rempart à devoir refuser ou post-poser des rendez-vous. Ces situations génèrent de la frustration et de l'agressivité que l'équipe tente de gérer au mieux mais parfois avec un certain sentiment d'impuissance.

Les membres de l'équipe participent à différentes réflexions visant à améliorer la prise en charge du public. Une supervision mensuelle les aide à se confronter à un regard extérieur, à stimuler la réflexion sur le fonctionnement du service, la place de l'Accueil au sein de l'institution, la combinaison des différentes personnalités au sein de l'équipe ; à penser les postures face aux personnes accueillies (bénéficiaires comme professionnel·les). L'intervision institutionnelle appelée « clinique de l'accueil » leur permet aussi de traiter les questions liées à l'agressivité.

Il et elles participent aux groupes de travail de Promotion de la Santé portant sur l'accessibilité aux soins, la réduction des risques liés au mésusage des drogues ou encore la santé sexuelle ; et se sont formés cette année au suivi des personnes transgenres, à la prise en charge des violences conjugales et intrafamiliales, aux

premiers secours, à l'accueil en santé mentale, mais aussi aux accompagnements des situations de racisme, de préjugés et de stéréotypes. L'équipe prend également part aux réunions du Groupe des Accueillant.es Bruxellois organisé par l'Intergroupe des Maisons Médicales Bruxellois.

_ LES JOURNÉES DE L'ACCUEIL

Dans une démarche de prévention, l'Accueil propose des journées thématiques mensuelles ayant pour but d'une part de créer du lien avec les usager·ères, et d'autre part de les sensibiliser à différentes questions de santé et de société. En 2023, les thèmes étaient :

Le recyclage : avec Bruxelles-Propreté venu animer en salle d'attente pour les bénéficiaires et en réunion des professionnel.les pour la sensibilisation au recyclage.

La lutte pour les droits des femmes : avec des professionnelles et des survivantes du Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales qui ont sensibilisé le public et outillé les professionnel·les de l'institution à la détection, l'accompagnement et la compréhension de ces questions. Dans le cadre de la journée du 8 mars, les professionnel.les ont mené une action de grève symbolique.

Le rire : en présence de deux clowns thérapeutes itinérants interagissant avec le public dans les locaux de l'École et des salles d'attente et menant ensuite une réflexion autour de la place du rire et de l'humour dans la relation de soin avec les professionnel·les.

Les plantes : en collaboration étroite avec le Service d'Aide psychologique, les bénéficiaires et professionnel·les ont profité d'ateliers de rempotage, de boutures et d'échanges d'astuces… visant à reverdir les milieux de vie de chacun·e, dans l'idée qu'un milieu de vie vert est bénéfique à la santé mentale.

Le vélo : en collaboration avec le Groupe vélo, un atelier de réparation (légère) de vélos suivi d'une grande balade cycliste a réuni bénéficiaires et professionnel·les dans l'objectif de promouvoir l'activité physique pour tous·tes, et de tisser des liens.

La danse : au départ d'une playlist collaborative à laquelle ont contribué bénéficiaires et professionnel·les, la danse a été promue comme activité physique et l'occasion de partager des expériences. Des professeures de zumba ont donné un cours à un groupe de femmes et de professionnelles.

L'alimentation : avec l'aide du diététicien de la Maison Médicale qui a coordonné un petit-déjeuner sain et équilibré et a ensuite proposé une animation aux bénéficiaires et apprenant·es de l'École. Il les a questionnés sur leurs habitudes et ils ont construit ensemble l'assiette équilibrée idéale. Les professionnel·les ont cuisiné un repas complet au moyen d'aliments récupérés. Une journée sous le signe de la santé et de l'écologie.

L'enfance : dans l'optique de promouvoir la légèreté, la santé mentale et les liens familiaux ; les bénéficiaires ont été invité·es à partager leurs souvenirs d'enfance au-travers de chansons, comptines autour d'un petit-déjeuner. Des jeux pour petit·es et grand·es dans les salles d'attente, ainsi que des fresques collaboratives sur les murs étaient à la disposition de tous ainsi qu'aux équipes de l'Entr'aide.

_ L'ACCUEIL EN VADROUILLE

Durant les mois de juillet et août 2023, l'équipe de l'Accueil a proposé des sorties et des visites culturelles afin de permettre à des usager·ères plutôt isolé·es et non inscrit·es dans d'autres groupes communautaires de sortir du quartier et de découvrir la ville autrement. Le musée de l'Afrique, le musée du train, le musée des sciences naturelles et une croisière sur le canal de Bruxelles à Vilvoorde ont été l'occasion de partager des vécus, des connaissances et expériences, de faire preuve de solidarité envers les personnes à mobilité réduite, entre autres. Ce fut l'occasion de renforcer les liens, se découvrir de manière plus informelle. Les effets des sorties se sont fait ressentir par la suite à l'accueil. Les personnes engageaient la discussion de façon plus détendue grâce au lien de confiance plus étroit et reparlaient régulièrement des sorties de l'été.

LA MAISON MÉDICALE

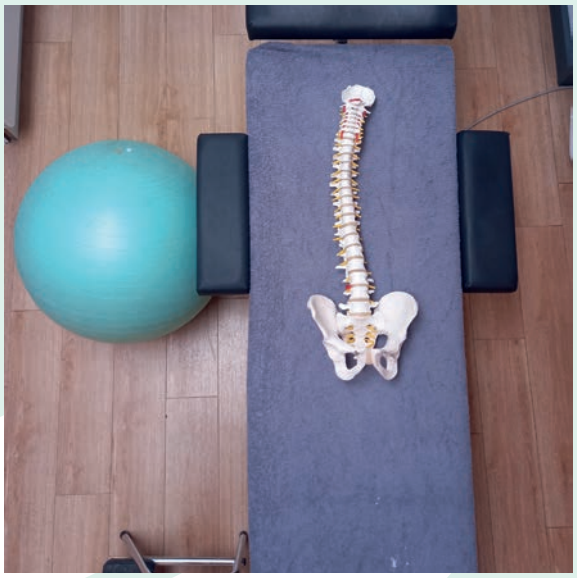
L'équipe de la Maison Médicale (MM) est pluridisciplinaire et assure une prise en charge globale et adaptée à la réalité de chaque patient·e. Les médecins, infirmières, kinésithérapeutes, psychologue, assistante sociale, accueillant·es, chargée de projet en Promotion santé et chargée de mission en administration, ostéopathe et diététicien travaillent donc en étroite coopération. L'équipe a également la chance de pouvoir compter sur les compétences des autres services actifs au sein de l'Entr'Aide (Centre d'Action sociale globale, Service de Santé Mentale, l'Ecole). En externe, la MM est bien intégrée dans le quartier et travaille avec de nombreux partenaires de la santé, du social, de la sphère culturelle notamment via les différents réseaux (Réseau Santé Mentale Marolles, Réseau Santé Diabète, Coordination sociale, Comité 0.5) et les projets dans lesquels la MM s'inscrit.

Cette démarche permet une prise en charge plus efficace des problématiques du public, caractérisées par le cumul de fragilités très présentes dans ce quartier telles que précarité de : logement, statut social, isolement, santé mentale, moyens d'existence, barrières linguistiques et administratives, etc.

L'équipe de médecins (5 médecins généralistes et 2 assistant·es en Médecine) a été relativement stable malgré un départ, une arrivée et un changement de coordination. Elle a réalisé un total de **12.539 consultations**. Comme l'an dernier, l'équipe constate que le stress et l'anxiété vécus par les patient.es en situations socio-économiques précaires et souvent complexes, sont en augmentation et retentissent sur la santé, amenant parfois une prise en charge médicale trop tardive avec des conséquences néfastes telles que : l'hypertension artérielle, les polyalgies, les troubles du sommeil, les troubles de l'humeur, les angoisses, etc. À l'inverse d'autres années, la fréquentation de la MM reste stable tout au long de l'année, l'été n'étant plus une période de ralentissement, les difficultés économiques ne favorisant pas les changements d'air pour les personnes, ce qui se répercute sur leur état de santé.

Face à la fréquence des situations complexes, les médecins sont amenés à assurer plus étroitement la coordination des soins avec les partenaires externes. Ce contexte leur demande de tenir à jour leurs connaissances administratives et sociales liées à la santé afin de pouvoir accompagner au mieux les patient.es. Poursuivant leur formation continue, certain·es se sont formé·es à la prise en charge des mutilations génitales et à l'accompagnement des personnes en grande précarité. La coordinatrice de l'équipe est référente chez Genres pluriels pour le public transgenre. L'équipe participe aux réseaux de soins en lien avec : les hôpitaux, le secteur associatif (Doucheflux, Projet Lama, etc), les réseaux en santé mentale (RESAD, Réseau d'Aide aux problématiques d'addiction et Réseau Santé Mentale Marolles, etc.) et la concertation médico-pharmaceutique autour de l'usage des benzodiazépines.

L'équipe des infirmières offre des soins quotidiens au dispensaire et à domicile, elle était composée en 2023 de trois infirmières pour un peu plus de deux temps plein. Elles ont assuré **2.659 consultations au dispensaire auprès de 875 patient·es** et **503 visites à domicile auprès de 32 patient·es**. Les infirmières se rendent disponibles aux personnes dans le besoin, inscrites ou non à la MM, avec ou sans rendez-vous.



Les préparations de pilulier de médicaments sont en augmentation ce qui peut être en lien avec la dégradation de l'état mental et physique d'une partie très vulnérable des patient·es.

Les infirmières sont soucieuses du suivi et de la continuité des soins, ce qui n'est pas toujours facile étant donné le profil de certain·es patient·es. Certaines des situations les plus complexes à domicile sont sous-traitées par des infirmier·es indépendant·es. L'équipe souhaite apporter plus d'attention à ces suivis en 2024 en instaurant un carnet de soins réalisés à domicile. Les décès de plusieurs patients au cours de l'année ont amené les infirmières à consigner dans un carnet leurs traces pour en garder la mémoire. Les différentes réunions cliniques et fonctionnelles avec les médecins ou en équipe MM offrent des moments d'échanges autour de suivis complexes et amènent certaines remises en question pour faire évoluer les prises en charge en soins infirmiers.

L'équipe des kinésithérapeutes, composée de deux kinés, a réalisé **3.986 consultations** dont 248 visites à domicile. Les consultations en cabinet permettent aux kinés d'expliquer l'anatomie et le fonctionnement du corps, de donner des conseils en matière d'ergonomie et de créer des programmes d'exercices personnalisés. Cela malgré une communication parfois difficile pour des raisons linguistiques.

Les kinés sont spécialisés en thérapie manuelle, drainage lymphatique manuel, rééducation maxillo-faciale, crochetage, taping (K-tape), en kinésithérapie analytique (Sohier), rééducation du patient cérébrolèsé, en chaînes physiologiques Busquet et en rééducation abdomino-pelvienne.

Concernant les visites à domicile, les kinésithérapeutes, rejoints par les infirmières et les médecins, ressentent de plus en plus souvent un sentiment d'insécurité à intervenir dans certains bâtiments. Cela est à mettre en lien avec l'environnement du quartier des Marolles où l'insalubrité, la présence de punaises, de cafards et autres est fréquente mais aussi avec les réactions difficiles de certains patient·es qui ne veulent pas ouvrir leur porte, sont déments ou alcoolisés et avec qui il est difficile de communiquer. Ces circonstances rendent certains suivis à domicile souvent compliqués et ces situations sont régulièrement discutées en réunions d'équipe pour réfléchir globalement aux meilleures réponses à apporter.

Les soins en **ostéopathie** sont proposés depuis plusieurs années par la MM. Ils permettent l'accès de cette thérapie à des patient.es de la MM et des enfants suivis par

l'ONE, à moindre frais. Les médecins ou les kinés identifient les besoins et relaient vers l'ostéopathe. Celle-ci reçoit entre 5 et 7 personnes chaque vendredi. L'évolution des problématiques de santé rencontrées est multiple, elles vont des maux de dos aux problèmes d'épaules, de genoux, de chevilles, de nuque ou de mâchoire en passant par les problèmes de constipation, d'incontinence urinaire ou de migraines. Le constat est que les personnes présentent les conséquences d'une grande sédentarité et révèlent parfois des difficultés importantes à se mettre en mouvement ou à faire des étirements qui seraient bénéfiques à leur remise en santé.

En consultations **diététiques**, l'année 2023 a permis à **150 personnes** dont 62 hommes et 88 femmes de bénéficier d'un suivi. Les plages sont remplies à 75%, ce qui, pour la population des Marolles, et au vu des conditions de vie parfois précaires, est très positif. Nos patient·es ont souvent d'autres préoccupations plus importantes dans leur gestion quotidienne que l'alimentation.

Les arrivées de l'**assistante sociale** à mi-temps à partir de février et de la **psychologue de première ligne** à 15 heures par semaine à partir d'octobre ont marqué une étape importante pour l'équipe MM.

L'**assistante sociale** propose un accompagnement individuel et mobile concernant les questions d'accessibilité aux soins (services de deuxième ligne, prise en charge des traitements des patient·es, matériels médicaux nécessaires). Depuis son arrivée, elle informe et conscientise l'équipe médicale aux difficultés économiques, sociales et administratives qui ont un impact sur la prise en charge des pathologies ainsi que sur leurs évolutions. Régulièrement en contact avec les services d'hébergement d'urgence et de transition pour les personnes sans chez soi, avec les CPAS, les mutuelles, elle veille à ce que le contexte de vie de la personne lui permette de respecter son traitement et ne soit pas une cause de détérioration de sa santé. Elle accompagne également physiquement les personnes fragiles dans les différents services afin de les aider à se faire comprendre, entendre, respecter. En collaboration avec l'équipe de la MM, elle réalise des visites à domicile pour une prise en charge pluridisciplinaire des patient·es. Elle est également régulièrement en contact avec l'équipe Accueil pour répondre aux demandes de l'équipe. Elle a réalisé **81 consultations sociales**.

La **psychologue** a rapidement pu venir en soutien aux personnes présentant des troubles anxieux ou des symptômes de malaise en lien avec leur travail, leur état de santé, celui de leurs enfants ou leurs proches. Elle leur propose un lieu d'écoute, d'élaboration et de soutien à leurs difficultés et participe à diffuser une vision globale du soin. En 3 mois, **25 personnes** ont été orientées vers elle et 14 personnes ont entamé un suivi régulier.

Une **nouvelle fonction de coordination** a été créée avec l'arrivée de la psychologue qui en a pris la charge. Son encadrement vient en soutien à l'équipe dans la mise en route des projets, le suivi des décisions, l'amélioration de la communication en interne et en externe, la cohésion de l'équipe. Elle s'appuie pour cela sur le projet en Démarche d'Evaluation Qualitative élaboré en équipe.

La coordinatrice en Promotion de la Santé participe pleinement aux réunions de la MM ce qui lui permet de mettre en lien l'équipe MM et les sept actions en cours dans le programme quinquennal PS. Ce volet est décrit plus loin.

La Promotion de la santé et la santé communautaire de la MM (confiée au Groupe Bien-être) sont décrites plus loin.

LE CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE

Cette année encore, nous avons poursuivi notre implication dans la plupart des dispositifs de concertation concernant le PSSI : Plan Social-Santé Intégré, qui vise à améliorer la santé des bruxellois.

Notre action sociale privilégie 3 modes d'intervention : l'aide individuelle, l'action collective et l'action communautaire.

Depuis septembre, la coordination du CASG est assurée par 2 personnes à mi-temps en concertation continue. Cela a permis d'améliorer les liens avec l'équipe et d'assurer une meilleure gestion au quotidien. Les tâches et responsabilités sont réparties comme telles :

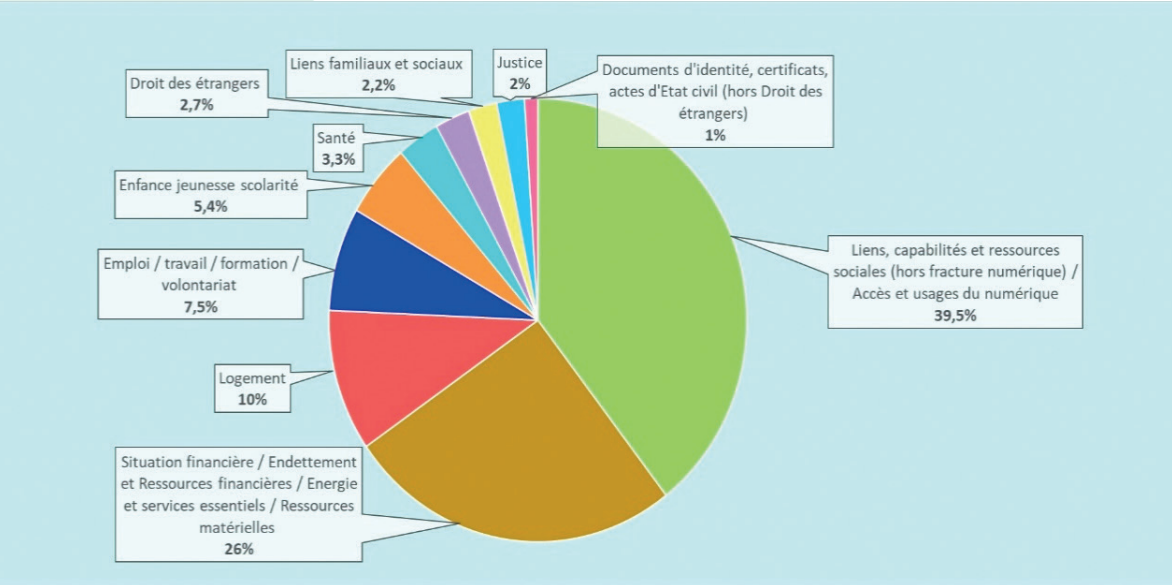
- l'un s'occupe prioritairement des contacts et représentations externes : à l'Inter-Centres, au Conseil Consultatif Ambulatoire, à la Cocof et au Cabinet et assure également l'animation d'Intervisions… ;
- l'autre co-coordinateur a en charge la coordination en interne.

Outre les 2 co-coordinateurs, l'équipe se compose de huit assistants sociaux et d'une travailleuse administrative à trois-quarts temps, elle accueille également un RAQ (Relais d'Actions de Quartier), qui est détaché par la FdSS (Fédération des Services Sociaux) avec la mission de développer l'outreaching et l'action communautaire.

_ L'AIDE INDIVIDUELLE

Cette année nous avons géré **874 dossiers** et réalisé **3767 entretiens** dans lesquels **6125 problématiques** ont été abordées.

RÉPARTITION DES PROBLÉMATIQUES



Liens, capabilités et ressources sociales (hors fract. Num.) / Accès et usages du numérique : 39,5%
Ces problématiques sont liées, elles relèvent d'une réalité du quartier des Marolles et s'ajoutent aux autres problématiques rencontrées par nos usagers.

La numérisation à outrance, présentée comme une innovation d'avenir pour ceux qui la proposent, crée en fait une surcharge de travail pour le secteur associatif et rajoute une disqualification sociale à un public déjà fragilisé. Le travail des assistants sociaux tend progressivement vers une sous-traitance de toute une série de services privés et publics qui réduisent leur accessibilité physique aux usagers.

Situation financière / Endettement et ressources financières / Énergie et services essentiels / Ressources matérielles : 26%
La crise énergétique à laquelle le gouvernement fédéral a réagi en élargissant le droit au tarif social a frappé de plein fouet ceux qui sont juste au-dessus de ce droit et qui n'ont bénéficié d'aucun autre avantage dû à leur situation financière jugée « favorable ». Cette classe moyenne s'est vue confrontée à une insécurité financière qui l'a contrainte à franchir la porte des réseaux d'aides.

Logement : 10%
Régulièrement interpellés pour des situations de logement inadapté ou insalubre, nous avons souvent peu de marge de manœuvre tant la recherche de logement se révèle longue et sans possibilité à court terme sur le marché locatif public ou semi-public.

Notons toutefois que le coup de boost de la Région Bruxelloise sur l'allocation de loyer pour les candidats locataires de logements sociaux et la socialisation des loyers pour les locataires du secteur locatif public (CPAS – Régie Foncière) a pleinement profité à nombre d'usagers à faibles revenus. Cela leur a même permis de quitter des logements insalubres et se tourner vers des logements de meilleure qualité.

Emploi / travail / formation / volontariat : 7,5%
Les demandes d'aide dans la recherche d'emploi sont réorientées vers des structures spécialisées, lorsque celles-ci sont accessibles. Cependant la complexité et la nécessité d'un suivi serré à moyen terme étant donné le durcissement des critères d'évaluations des chômeurs nous ont contraints à revoir nos modalités d'accompagnement. Nous réorientons ces demandes vers les missions locales afin de garantir à nos usagers une réponse adéquate aux exigences d'Actiris.

Enfance jeunesse scolarité : 5,4%
Sont repris ici, les problèmes éducatifs, de maltraitance mais également toutes les démarches liées à la scolarité : recherche d'établissement scolaire, écoles de devoirs ou demande d'allocations d'études par voie informatique. Par conséquent, une partie de cette problématique concerne aussi l'accès au numérique.

Santé : 3,3%
Nous orientons, selon le cas, vers le CPAS, les maisons médicales, l'hôpital, les services d'aide à domicile, etc. ou vers des activités collectives et communautaires. Cependant en santé mentale, il existe peu de possibilités de réorientation. Au sein de l'Entr'Aide, nous coopérons étroitement avec le Service d'Aide Psychologique et la Maison Médicale. Cette opportunité facilite la prise en charge globale des usager·es. De plus en plus, nous constatons des situations de personnes isolées, à mobilité réduite, dépendantes et pour lesquelles l'offre du réseau ambulatoire est lacunaire.

Droit des étrangers : 2,7%
Nous accompagnons les personnes dans le cadre de leur accès au séjour, demande de nationalité, en matière de regroupement familial et les orientons si nécessaire vers des services spécialisés.

Une partie non négligeable de notre public ne bénéficie pas de titre de séjour en Belgique et attend des décisions relatives à leurs demandes de régularisation pour raisons humanitaires ou de santé, dont les chances d'aboutir sont faibles.

Liens familiaux et sociaux : 2,2%
Cette problématique nécessite une prise en charge particulière. En effet, il s'agit bien souvent de situations délicates avec de grandes souffrances qui nécessitent un accueil soigné et du temps.

Justice : 2%
La plupart de nos usagers bénéficient de l'aide juridique gratuite. Nous les informons des diverses procédures juridiques pour faire activer leur droit de recours qui leur paraît complexe ou qu'ils redoutent par crainte de retour de manivelle. Régulièrement intermédiaires avec leur avocat, nous facilitons la communication entre eux.

Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil (hors Droit des étrangers) : 1%
Cette problématique reflète très peu la quantité de documents et attestations pour lesquelles nous sommes sollicités par les usagers. Cela se retrouve englobé dans les problèmes de fractures numériques.

_ LES PROJETS COMMUNAUTAIRES

_Le Groupe de travail du numérique a pour objectif de réduire la fracture numérique : Après la parution de l'Acte I du Code numérique en 2022, les rencontres entre professionnel·les et habitant.es ont repris pour l'écriture de l'Acte II afin de « Réglementer le numérique pour protéger la santé mentale et physique des gens et de la Terre » et d'organiser le tournage/événement du 12 avril 2023. Ce travail de co-construction des **actions ensemble** permet de : partager des vécus et expériences, recueillir des témoignages, réaliser les décors/costumes pour les capsules vidéo, réfléchir ensemble à l'écriture du Code, se mobiliser, revendiquer et manifester dans l'espace public, participer aux événements de sensibilisation pour diffuser le Code, etc. Ce projet permet à une population peu comprise de se faire entendre sur ses difficultés quotidiennes liées à la fracture numérique.

_Le Groupe Logement Querelle, une initiative menée par le Relais Action Quartier (RAQ), s'inscrit dans la démarche d'outreaching. En 2023, un groupe de locataires des logements sociaux Querelle s'est constitué pour se pencher sur les frustrations et inquiétudes largement partagées par les habitants du site concernant les problèmes du bâti et de la sécurité sur le site. Un partenariat entre professionnels, dont le RAQ et l'équipe du PCS Querelle d'Habitat & Rénovation, s'est constitué afin de mobiliser et accompagner les habitant.es. Cela leur a permis d'identifier les problématiques sur lesquelles agir afin d'améliorer leurs conditions d'habitat. Un diagnostic au sein d'un des bâtiments rénovés a permis de mieux comprendre les problèmes et d'en demander réparation au Logement Bruxellois qui a agi et indemnisé les ayant·es droit. Plusieurs rencontres entre les habitants et les responsables de la société de logement ont permis d'aboutir à ces accords. Les habitant·es ont apprécié l'écoute et l'ouverture à la négociation du Logement Bruxellois. Cette action a permis aux participant·es de ressentir le pouvoir du collectif pour faire bouger les lignes. De plus, le groupe a

créé une plateforme via Whatsapp pour communiquer de manière collective sur les problèmes rencontrés. Cela leur permet de s'organiser entre eux et d'aller vers plus d'auto-gestion. Nous souhaitons les accompagner vers plus d'autonomie encore en 2024.

_ LES PROJETS COLLECTIFS

_Toile de jeux est un projet né en 2000 qui vise à soutenir la parentalité par le biais du jeu.

Les séances «tout public» des lundis et mercredis ont accueilli 1097 enfants (758 pour 2022), 51% des enfants ont entre 0 et 4 ans. 88% des accompagnants adultes sont des mamans, 12%, des papas.

La consultation ONE de l'Entr'Aide a accueilli 650 enfants et 584 parents (dont 490 femmes et 94 hommes) lors de 62 séances. La consultation ONE boulevard de Waterloo a accueilli 287 enfants, 202 mamans et 55 papas au cours de 28 séances.

Toile de jeux mène également des animations au Home Du pré, des après-midi jeux de société, jeux à domicile, jeux à l'Entr'Aide des Marolles, jeux dans l'espace public comme lors de la Fête des voisins.

_La Fête des Voisins, organisée par l'Entr'Aide des Marolles et par le RAQ en particulier, se fait en collaboration avec une dizaine d'associations du quartier et le soutien de la Ville de Bruxelles. Cet événement festif ponctuel propose des activités sur la voie publique en toute sécurité et convivialité pour les adultes et les enfants. La collaboration entre habitant.es et professionnel.es permet: un repas partagé, des jeux en bois traditionnels, des jeux de société, des animations musicales, des combats de Sumo, des tables de dessin et de peinture, des grimages et un Bingo.

PAWFECT
TEAM

_Les cours alpha-tic en informatique sont organisés par une assistante sociale en partenariat avec l'école alpha-fle de l'Entr'Aide et sont proposés au public fragilisé, peu ou pas scolarisé. L'objectif est de prendre confiance dans l'apprentissage et l'utilisation de l'ordinateur et au-delà de lutter contre la précarisation due à la numérisation des services publics et privés, de lutter contre l'exclusion numérique des personnes défavorisées et d'améliorer l'accessibilité aux droits sociaux des publics précarisés. Le premier semestre a comptabilisé 59 participations, le second semestre 34 participations avec une formule plus adaptée au rythme de l'année académique et aux besoins du public.

_L'Espace numérique T.I.C. permet aux usagers de gagner en autonomie. Nous proposons d'accompagner les usagers dans l'utilisation des softwares d'un ordinateur ou d'un smartphone (logiciels de traitement de texte, navigation internet, explorateur Windows, etc.) et aussi dans une utilisation plus approfondie de l'outil informatique telle que la création d'une boite mail ou d'un espace personnel sur un site web (Actiris, Engie, syndicats, mutuelle, allocations familiales, réseaux sociaux...). La fréquentation est en croissance car elle répond bien aux attentes du public.

_L'Atelier Musique Marolles est réalisé en collaboration entre le RAQ et l'Atelier de création sonore et sauvage (AXOSO) pour un projet de cohésion sociale autour de la musique. Conduit par une musicologue et musicothérapeute, l'atelier permet de jouer de la musique acoustique en faisant dialoguer les instruments, une grande place est laissée à l'improvisation. L'objectif est de partager et de créer un répertoire, de partager des sorties culturelles, de favoriser la rencontre entre habitant.es issus de différents milieux socio-économiques. Les ateliers ont également comme but de préparer une représentation musicale d'une trentaine de minutes lors de la fête des voisins en 2024.

_Le Comité 05, projet pilote des Contrats Locaux Social Santé du CPAS de Bruxelles, réunit des acteurs des secteurs social-santé[1] pour lutter contre le non-recours, faciliter l'accès aux services sanitaires et sociaux et améliorer la prise en charge des personnes en situation de vulnérabilité : sans-abris, personnes isolées, usager·es de drogues, migrant·es en précarité de séjour, familles monoparentales, mineurs étrangers non accompagnés (MENA).

Le principe est l'abaissement des seuils d'accès des services sanitaires et sociaux en levant autant que possible les obstacles qui freinent ou empêchent l'accès, l'accueil et la prise en charge de ces personnes au sein des institutions et des associations. Cela est possible par le biais de : diagnostics (afin de mieux connaitre les ressources, les freins et les besoins), formations collectives et partages d'expériences (pour renforcer les compétences d'une centaine de professionnels) et interventions constructives dans les espaces stratégiques de coordination existants (urgences de l'Hôpital Saint-Pierre, coordinations sociales (Marolles et la Senne) du CPAS de la Ville de Bruxelles et plus récemment dans les Ateliers du bassin Centre-Ouest).

Cela se concrétise par : des formations autour des effets de la précarité sur la santé mentale, des intervisions pour renforcer la capacité des acteurs de terrain à construire des stratégies inclusives avec un public présentant des vulnérabilités croisées, un événement communautaire de diagnostic basé sur le dispositif « BRI-Co » de la FDSS. Sur l'ensemble de ses actions en 2023, le Comité 0.5 a touché plus d'une centaine de personnes, essentiellement des professionnel·les.

[1] Le Comité 05 est un projet des Contrats Locaux Social-Santé 2022-2025 du CPAS de Bruxelles coordonné par le Projet Lama avec l'Entr'Aide des Marolles, La Mass, Espace Social Télé-Service, Diogènes, l'antenne Marolles du CPAS et Zoom Seniors. Avec la collaboration de la Coordination Sociale des Marolles, la Coordination Sociale de la Senne, le Buurtwinkel, les Community Health Workers (CHW) d'Intermut, les Relais d'Action de Quartier (RAQ) de la FDSS.

_L'outreaching, dont est chargé le RAQ (détaché par la Fédération des Services Sociaux), est la volonté d'aller vers les personnes singulièrement les plus isolées et les plus précaires. Certaines actions décrites plus haut vont dans ce sens, notamment le Groupe logements Querelle, la fête des voisins, l'Atelier Musique des Marolles, le Groupe vélo et le comité 0.5. Les actions comme la fête des voisins et le Comité 05 permettent de faire de l'outreaching vers les professionnels du quartier.

_Le PIQ Outreach est la rencontre entre le Point Info Quartier et la démarche du RAQ. En 2023, cela a permis de réaliser cinq séances d'information « outreaching » dans différents lieux publics avec l'objectif d'aller à la rencontre des gens et de les informer sur les différents services qu'offre le quartier dans le secteur du social et de la santé. Autour d'un café ou d'un thé, un moment d'échange est proposé. Ces rencontres confirment les constats, déjà maintes fois soulevés dans les quartiers à haut taux de personnes défavorisées, concernant le non recours aux droits. En écoutant l'histoire des personnes, nous essayons de leur donner une information précise sur les services qui pourraient les aider dans le quartier ou dans les alentours. Par l'intermédiaire du RAQ, un accompagnement physique des personnes peut aussi se faire pour leur montrer où se trouvent les services pouvant apporter une aide. Durant ces cinq séances d'outreaching plus de 100 personnes ont reçu des informations et au moins 10 accompagnements vers des services de première ligne ont été effectués.

Les autres actions communautaires du CASG sont menées par le Groupe des Hommes des Marolles et le Groupe Bien Être.

LE SERVICE D'AIDE PSYCHOLOGIQUE

Depuis de nombreuses années, nous commencions notre rapport par le même préambule : « en attente d'un agrément par la COCOF en tant que Service de Santé Mentale » ; il semble au moment d'écrire ces lignes que cette attente prendra fin dans les jours qui viennent. L'agrément atteste que nous nous inscrivons dans les missions d'un Service de Santé Mentale, et ce depuis longtemps puisque notre première demande d'agrément en tant que « centre d'hygiène mentale » (selon les termes en usage à l'époque) remonte à 1960. Cette reconnaissance implique aussi et surtout un renforcement substantiel des moyens de notre équipe pour remplir au mieux ces missions. Notre équipe va en effet prochainement s'accroître d'un équivalent temps plein (ETP) assistant social, d'un demi ETP psychologue, d'un ETP de travail administratif et d'un ETP psychiatre.

Pour cette dernière fonction, le conditionnel serait plutôt de rigueur tant il est devenu ardu de recruter un psychiatre, cette spécialité médicale étant actuellement (et probablement pour longtemps) en pénurie. Nous ne le savons que trop bien puisque notre psychiatre qui accompagnait les patients de notre service depuis plus de huit ans nous a quitté en septembre et n'est, à ce jour, pas remplacé. Nous nous sommes efforcés de réorienter le plus de patients possibles vers d'autres Services de Santé Mentale, d'autres psychiatres mais compte tenu de la saturation générale du secteur en région bruxelloise, la majorité d'entre eux restent suivis dans notre service, avec le soutien des médecins généralistes de notre Maison Médicale pour certains.

Notre équipe, aujourd'hui composée de trois psychologues, d'une logopède, de trois psychomotriciennes, d'un éducateur spécialisé et de deux travailleurs sociaux, a donc dû apprendre à « *faire sans* » ; le service assure toujours des prises en charge individuelles et familiales pour des enfants, des adolescents et des adultes, des prises en charge qui peuvent être ponctuelles ou s'inscrire dans le temps et sont fréquemment multiples (les entretiens familiaux se font en co-consultations, tant pour les psychothérapies que pour les entretiens de décours de suivis en psychomotricité et en logopédie ; et une personne peut être reçue par la psychologue et, parallèlement, par la travailleuse sociale ou l'éducateur spécialisé pour un soutien dans ses démarches plus concrètes d'insertion). Et dans ce contexte de « *faire sans* », cela implique de « *faire plus ensemble* » avec les collègues de notre service, de l'Entr'Aide et des partenaires réseau et de « *faire plus intensément* » pour certains patients pour lesquels nous maintenons une contenance suffisante par une fréquence accrue des rendez-vous. Des adaptations ni suffisantes ni souhaitables à ce « *faire sans* » auquel nous ne pouvons nous résoudre.

Un Service de Santé Mentale, s'il est censé accueillir un public tout venant, se doit, pour nous, de privilégier l'accès des personnes les plus fragiles, psychiquement (d'où la nécessaire présence d'un psychiatre) mais aussi socialement, en mettant en place des dispositifs qui facilitent l'accès de nos services, comme l'Entr'Aide le fait au quotidien à tous ses « étages ». Pour notre Service de Santé Mentale (appelons-le comme ça désormais), cela passe comme pour les autres services par une grande souplesse de cadre, par une accessibilité financière garantissant la gratuité si nécessaire, par un travail dans les interstices et par un dispositif d'accueil particulier : la permanence. Chaque jour de la semaine, l'un d'entre nous est disponible deux heures (en moyenne), sans rendez-vous, pour un temps d'accueil et d'écoute à destination des personnes qui se présentent pour la première fois pour introduire une demande de suivi (ou non) mais aussi pour nos patients qui veulent être entendus sans attendre leur prochain rendez-vous ou pour ceux qui se coulent difficilement dans le cadre des suivis sur rendez-vous.

C'est au départ de la pratique de la permanence que nous avons construit le « **point d'écoute jeunes** ». Initié fin 2020 en partenariat avec cinq Services de Santé Mentale de Bruxelles, le projet Jeunes s'est donc initialement articulé autour de cette permanence dénommée « point d'écoute jeunes », temps d'accueil en binôme se déroulant 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. Elle est aussi le point d'accès vers un suivi psychothérapeutique lui aussi spécifique à cette tranche d'âge.

Point de départ du Projet Jeunes puisqu'il nous est rapidement apparu qu'à ces deux dispositifs, il convenait d'adjoindre un accompagnement psychosocial compte tenu

des difficultés sociales importantes auxquelles faisaient face les jeunes qui s'adressaient à nous. Accompagnement individuel rendu possible par l'engagement d'un jeune éducateur spécialisé fin 2022, qui s'est étoffé toute l'année 2023 d'un grand nombre de projets collectifs dont Play Zone, groupe à média autour du jeu vidéo; le projet d'une BD réalisée avec les jeunes du Foyer des Jeunes des Marolles; l'activité de renforcement physique développée au Centre sportif Cynthia Bolingo; la présence aux activités du Club de Jeunesse et du Studio 177; l'accompagnement collectif des étudiants vivant dans les logements communautaires Tok Tok; les maraudes avec les travailleurs de rue de Bravvo...

En chiffres, 2023 se marque par un recul du nombre global du nombre de consultations (près de **4.200**) avec une baisse (de 4,7%) pour la première fois depuis plus de 15 ans (à l'exception de 2020). Ce qui s'explique par le départ de notre psychiatre (la tendance reste à la hausse sur la durée puisque l'augmentation reste à plus de 70% sur cette même période). Même explication, autre conséquence en termes de chiffes, le pourcentage de demandes de suivis devant être réorientées faute de disponibilité baisse de 92 à 87%. Un chiffre encore beaucoup trop élevé, qui comme l'intensification des suivis et l'allongement de la durée des prises en charge nous semble lié à une précarisation socio-économique qui va toujours grandissante pour notre patientèle; nous recevons aussi toujours 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...

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 (durant les congés de printemps, d'été et d'automne), rassemblant en moyenne 10 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 (3-6ans) et **Mimosa** (2-5ans) 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 17 ans.

L'ECOLE DE L'ENTR'AIDE

_ L'ÉCOLE

L'EdE propose des cours d'alphabétisation (alpha) à toute personne dès 18 ans. Nous sommes également opérateur linguistique pour les BAPA – bureau d'accueil des primo-arrivant·es à Bruxelles. Dans ce cas, nous offrons des cours de FLE (Français Langue Étrangère) également pour adultes. Pour la filière FLE, les inscriptions se font auprès des BAPA, selon des conditions très spécifiques. « L'école » n'offre aucune certification, mais garantit un coaching professionnel et adapté.

Travailler dans une association pluridisciplinaire permet de libérer l'apprentissage de la langue des difficultés intrinsèques à la précarité. En effet, la présence de professionnel·les d'autres secteurs permet aux apprenants d'être entendus par un assistant social, être reçus en permanence psycho-médicosociale sans rendez-vous ou encore de consulter un spécialiste médical. Cette transversalité libère l'apprenant·e de sa charge mentale et lui permet de se concentrer sur un apprentissage, plus difficile et plus lent à l'âge adulte. Notre travail participe en retour au soutien des professionnel.les confronté.es à la difficulté de « soigner » des personnes qui ne comprenne pas la langue, ne peuvent pas la lire ou l'écrire.

Les formatrices ont eu **4.791** contacts avec les apprenant·es lors de 60 heures de cours hebdomadaires au long de 37 semaines et l'administration a eu **576** contacts avec le public pour des demandes de renseignements (inscriptions, paiements, attestations…).

_ LE PUBLIC

• **Un public analphabète et très peu lettré :** moyenne d'âge de 48 ans, avec une mixité sociale, culturelle, générationnelle et de genre. En 2023, **169** personnes ont sollicité nos services. **110** personnes ont été intégrées soit une évolution de 32,5% par rapport à 22% en 2022. Grâce à notre partenariat avec Lire & Écrire, 30 personnes ont été réorientées dans d'autres associations, 4 personnes étaient sur liste d'attente, 25 personnes n'ont pas donné suite au premier contact.

• **Un second public FLE de primo-arrivants :** lettré dans sa langue maternelle (niveaux A1 et A2), dont les inscriptions sont entièrement réalisées par les BAPA, **49 personnes inscrites en 2023.**

• **Un public Alpha :** composé à 71% de femmes et 29% d'hommes, venu·es de 25 pays différents. Comme dans le Quartier des marolles, les personnes originaires d'Afrique du nord dominent avec 57,3%, suivies par l'Afrique de l'ouest avec 20,9% ; 8,2% d'apprenant·es venant d'Asie, 7,3% venant d'Europe, 2,7% d'Afrique centrale et 1,8% d'Amérique centrale et d'Afrique de l'Est réunies. Un total de 169 apprenant·es ont sollicité notre expertise. Nous permettons aux apprenant·es d'être accompagné·es d'enfants en cas d'impossibilité de garde.

_ L'ÉQUIPE

Pour encadrer les six classes de niveaux différents, l'école compte 7 salariées à temps partiel dont une détachée de Lire & Ecrire. À cela s'ajoute une équipe de 7 bénévoles. La présence de volontaires dans un projet est dynamisante et créative mais peut également fragiliser l'équipe étant donné que les arrivées et départs de ceux-ci sont fréquents. Désormais les bénévoles sont engagé.es pour une période de minimum 3 mois. L'équipe au complet a bénéficié d'une formation sur les outils de la phonétique du français. Au niveau des locaux, un bureau administratif séparé de l'espace des formateurs a été aménagé afin de faciliter le travail en équipe.

_ LES ACTIVITÉS

Nous avons pérennisé et renforcé les cours et les activités mis en place l'année précédente :

- **Les cours d'Alpha TIC** pour le public inscrit à l'école, en collaboration avec le CASG. Plus que jamais, la capacité de se servir d'un ordinateur se fait ressentir au sein de notre public. Outre la nécessité de lutter contre l'exclusion numérique face à la numérisation croissante des services publics, il existe également un réel besoin d'accéder à la culture, au savoir ainsi qu'à l'information.

- **Une animation sur le thème des droits humains** au long cours en collaboration avec une animatrice de l'ASBL Article27. Grâce à ce partenariat, nous avons pu faire profiter le public d'une série d'activités diverses au musée ou autres lieux culturels.

- **Une collaboration avec Art et Marge**, musée d'art brut dans le quartier des Marolles, qui a donné lieu à un travail de découverte sur la connaissance de soi et de ses aptitudes scripturales et ce via l'expérimentation du trait, du dessin et autres techniques artistiques.

- **La participation au projet communautaire «*Marolles ma divercité*»**, petit festival pluridisciplinaire organisé par plusieurs associations socioculturelles impliquées dans la vie du quartier des Marolles pour favoriser la rencontre entre les différents publics et célébrer la diversité dans l'optique d'un vivre ensemble.

- **La ludothèque** voisine où nous nous ressourçons en outils d'animation.

- **Plusieurs activités d'appropriation de la langue** en situation réelle ont été organisées : sorties de quartier, visites guidées, orientation en rue, visites de musées, collaboration entre écoles...

_ LES PERSPECTIVES POUR 2024 ?

Nous avons obtenu la confirmation d'un nouvel agrément en cohésion sociale pour une période de 5 ans allant de 2024 à 2028, ce qui nous permet d'envisager de stabiliser l'équipe professionnelle et d'obtenir un·e deuxième fomateur·trice détachée de Lire & Écrire ; de mettre en place des activités culturelles et ludiques de manière régulière visant davantage la cohésion des différents groupes ; d'organiser des visites guidées régulières via les prescriptions muséales, d'engager des volontaires par période de 3 mois renouvelables et d'enfin obtenir un subside pour les formations et inviter des expert·es pendant nos réunions.

LES PROJETS TRANSVERSAUX

_1. LES PROJETS EN PROMOTION DE LA SANTE

L'Entr'Aide développe depuis de nombreuses années des projets en prévention et promotion de la santé afin de soutenir l'amélioration de la santé globale des divers publics. La diversité des projets développés tente de répondre aux besoins multiples et situations complexes rencontrées et à prendre en compte les déterminants de la santé.

En 2023, la mise en œuvre du deuxième programme quinquennal en Promotion de la Santé a démarré en s'inscrivant dans le Plan régional de Promotion de la Santé 2023-2027 (PPS), lui-même inscrit au sein du nouveau Plan Social Santé Intégré (PSSI) défini pour la région de Bruxelles-Capitale. Ce deuxième programme quinquennal de l'Entr'Aide s'inscrit dans la continuité et vise à poursuivre et soutenir les projets existants.

Les 7 projets, portés par des professionnel.les issu·es des différents services de l'Entr'Aide, permettent de renforcer une approche globale et transversale de la santé, et les collaborations entre différents services, équipes et métiers :

1. Les actions communautaires du **Groupe bien être** : activités proposées aux femmes (en non-mixité choisie) (voir ci-dessous).

2. Les actions communautaires du **Groupe ouvert** : activités mensuelles, ouvertes à toute personne qui désire y participer (en mixité choisie) (voir ci-dessous).

3. Les actions du **groupe de travail transversal « Réductions des risques »** (réunissant médecins, psychologues, infirmière, accueillante, assistant social) visent à soutenir et développer au sein de l'Entr'Aide une approche commune et transversale de réduction des risques à partir des besoins et des problématiques rencontrées par nos publics. Les actions visent à consolider les connaissances et compétences des professionnels dans la prise en charge et l'orientation des publics avec troubles d'usage de substances (TUS). En 2023, ont été réalisées : une rencontre avec une experte RdR (Dr Lou Richelle), des rencontres avec des acteurs du secteur « Addictions-RdR » (Dune, Lama, La MASS, Le Pélican, l'Orée) pour enrichir nos pratiques, connaitre le réseau et tisser des collaborations, la participation à des ateliers de formation et d'intervision (Resad, Comité 05 Marolles, etc.) pour soutenir la prise en charge des publics TUS.

4. Les actions du **groupe de travail transversal « Santé sexuelle »** (réunissant médecin, kiné, Partenaire enfants-parents de l'ONE, animatrices de groupes communautaires, accueillants et assistante sociale) : visent à renforcer les connaissances et compétences des professionnel.les en matière de santé sexuelle, en vue d'améliorer l'accompagnement, la prise en charge et l'orientation de nos publics sur ces questions. En 2023, le groupe a travaillé sur son fonctionnement et la co-construction du projet (accompagné par le Centre Bruxellois de Promotion de la Santé) pour préparer la thématique qui sera travaillée en 2024 : « la santé sexuelle et l'interculturalité ».

5. Les actions de **Prévention en santé mentale** : le groupe d'Hommes des Marolles (activités communautaires destinées aux hommes, en non-mixité choisie), les projets Mimosa-Paloma-Palomar (ateliers de psychomotricité parents-enfants), les ateliers contes (4 stages pour enfants durant les congés scolaires autour des contes et de l'interculturalité), et des projets destinés aux jeunes adultes de 18 à 25 ans (voir Service d'Aide Psychologique).

6. Les actions du **groupe de travail transversal « Accessibilité »** (réunissant directeur, coordinatrice du service accueil, coordinateur du service psy, médecin, infirmière et animatrice de groupe communautaire, deux assistantes sociales et un RAQ) visent l'accessibilité des services et soins de santé pour toutes et tous. Les objectifs sont de croiser les expériences pour identifier les obstacles et freins d'accès aux soins de santé, mieux comprendre les situations complexes, veiller à l'inclusion des plus marginalisés et exclus du système, et co-construire des réponses personnalisées, collectives ou institutionnelles aux problématiques. Parmi les actions réalisées en 2023 : la mise en place d'un « accueil café » tous les matins ; le maintien et renforcement du système de « permanences » au sein de chaque service : Accueil, MM, Psy, CASG ; les rencontres avec des opérateurs du social-santé en vue d'améliorer nos collaborations et faciliter la prise en charge de certain·es patient·es (Fédasil, CPAS, etc) ; le relevé des difficultés rencontrées par les professionnel·les de l'Entr'Aide avec certaines administrations en vue d'améliorer les rouages de l'accès aux soins ; la participation à l'élaboration du Mémorandum sur l'AMU coordonné par Médecins du Monde ; et l'organisation d'activités conviviales ouvertes à tout·es pour créer des rencontres permettant de

tisser du lien et de la confiance autrement (invitation au spectacle «Elles» de la Compagnie des Indigestes, journées de l'accueil organisées mensuellement sur des thèmes différents, activités d'été ouvertes à toutes et tous, etc.).

7. **Les actions d'inclusion numérique** visent à renforcer les compétences numériques des usagers lors des permanences numériques hebdomadaires et des cours d'informatique donnés au sein de l'espace numérique de l'Ecole Alpha/Fle de l'Entr'Aide. Le projet vise également à soutenir la co-construction d'actions de sensibilisation et de mobilisation entre associations et habitant·es du quartier des Marolles et d'ailleurs pour défendre le droit d'accès humain, et non digital, aux services essentiels (voir CASG, p. 12).

Cette année 2023 a donc permis de veiller au bon démarrage de ce nouveau quinquennat. Les groupes de travail ont chacun leur dynamique propre, et évoluent au fil des besoins et des priorités constatés par les professionnel·les de terrain. Les réunions mensuelles sont des espaces de co-construction et co-définition des contours et contenus des actions à mener, avec et pour les professionnel·les, et dont les bénéficiaires sont les usager·es de l'Entr'Aide et plus largement toute personne dans le besoin.

_2. LE GROUPE BIEN ÊTRE

OBJECTIFS

Par un travail de proximité, d'accueil et d'accessibilité, le Groupe Bien Être (GBE) a pour objectifs de permettre à des femmes (principalement) du quartier des Marolles (sans exclusive), de se réunir, s'exprimer librement et nouer ou renforcer des liens sociaux et, à partir de là, de favoriser et soutenir des actions bénéfiques au bien-être et à la santé dans sa globalité. Il offre aux femmes la possibilité de créer des liens qui les aident à aborder et surmonter leurs difficultés quotidiennes: l'isolement social, leur parcours migratoire parfois difficile, leur rôle de parent et/ou d'épouse, un moment de vie douloureux, etc. La majorité des activités se déroulant en journée, le groupe accueille principalement des personnes sans emploi et/ou disposant de faibles revenus. Le groupe est ouvert aux femmes de tout âge et issues de multiples nationalités/origines.

LES ACTIVITÉS

Les activités hebdomadaires:

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

• La **gymnastique hypopressive**: vise 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**: propose 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** draine un public mixte soucieux de travailler des techniques de respiration et de mouvements variés, encadré par une bénévole.

• **Lundi à thèmes**: propose des moments afin 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 etc. Cette activité a été construite par plusieurs femmes du Groupe Bien Être.

• **Atelier cuisine**: permet aux participantes, chacune à leur tour, de partager et apprendre aux autres une recette de leur patrimoine. Un jeudi sur deux, la cuisine se fait à partir d'invendus récupérés au Marché Bio des Tanneurs.

Les activités ponctuelles :
En 2023, le GBE a organisé diverses activités ponctuelles qui ont émané tantôt de propositions des dames tantôt de propositions institutionnelles et du réseau : Journée du diabète, Fête des voisins, balades dans les espaces verts bruxellois, visite du Jardin Botanique de Meise avec la collaboration de l'asbl Apis Bruocsella, excursions avec d'autres groupes communautaires de l'Entr'Aide, notamment la descente de la Lesse en kayak, une journée à la Mer du Nord, balades à vélo...

En 2023, nous avons renforcé notre offre de sorties culturelles : théâtre, cinéma, opéra, musée. Nous avons aussi consacré plus de moments formalisés au travail de debriefing et d'élaboration lors des échanges en groupe.

Nous avons collaboré avec le Planning Familial de la Senne à la suite d'une demande qui émanait du groupe de réfléchir à comment parler de sexualité avec les enfants. Dans un premier temps, nous avons visité les locaux du Planning et ensuite, l'équipe est venue nous rencontrer dans nos locaux pour encadrer nos échanges, ce fut un moment très fructueux!

Nombre de participantes :
En 2023, on compte 1438 participations aux différentes activités avec 150 dames. Le nombre de participantes est stables mais le nombres d'activités proposées est en augmentation.

PERSPECTIVES
Nous continuerons à évaluer nos actions avec les dames afin de les ajuster, de les modifier. Nous continuerons de proposer des activités culturelles grâce aux Art. 27 et de soutenir le travail d'élaboration que ces sorties permettent. De plus, nous aimerions rendre plus actives les dames dans la programmation de la saison culturelle du Groupe Bien-être.

En 2024, nous espérons voir notre implication dans le Groupe Douleurs du Réseau Santé Mentale des Marolles se concrétiser dans le projet de Massages assis, pensé pour rendre accessibles des soins de bien-être aux personnes précarisées du quartier.

Enfin, nous aimerions pouvoir accueillir et penser une demande qui émane des femmes du quartier depuis de nombreuses années, à savoir apprendre à nager. En effet, avec le soutien de travailleur·euses de l'Entr'Aide, une dame est en train de constituer un groupe de femmes désireuses d'apprendre la natation! Nous verrons comment nous pourrons soutenir la mise en forme de ce projet.

Tout comme l'année dernière, parmi nos perspectives 2024, nous nous inscrirons à nouveau dans le projet «Association en transition» porté par l'institution. Plusieurs volets (verdurisation, mobilité...) y sont déployés auxquels le GBE compte participer.

_3. LES 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 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.

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...

2023 s'inscrit dans la continuité de 2022, avec une participation encore faible au regard de ce qu'elle a pu être par le passé, mais régulière et en augmentation pour les activités ludiques/sportives des mardis après-midi (sans doute du fait de la participation désormais d'une infirmière de la Maison médicale), et toujours quelques projets de quartier dans lesquels le groupe s'est impliqué, des sorties culturelles et des excursions, facilitées par notre partenariat avec l'article 27 qui permet un accès à prix modéré aux activités culturelles.

2024 verra un nouveau travailleur, Relais d'Action de Quartier (RAQ), rejoindre le pool d'animateurs·trices ce qui permettra, nous le pensons, de relancer la dynamique, notamment par la reprise des partenariats associatifs que son implication facilitera.

_4. LE GROUPE OUVERT

Ce groupe ouvert (GO) offre un espace de rencontre aux personnes du quartier et, leur permet de mieux se connaître, partager, réfléchir et élaborer ensemble, autour de thèmes, des projets de sortie. Chaque participant·e est accueilli·e dans sa singularité, comme seul·e expert·e de son expérience, avec la liberté de partager à sa guise et sans condition de présence ou de participation. Le GO est mixte, intergénérationnel et interculturel. Ses orientations et ses actions sont décidées collectivement. Les accompagnant.es facilitent le processus de la rencontre, de la mise en lien et soutiennent l'être soi avec les autres.

Les sujets portent généralement sur des thèmes de santé et de santé mentale : Comment allons-nous ; 3 rencontres autour de l'amour abordant les différentes composantes : partenaire, famille, amis, être avec l'autre ; que garder de l'année 2023 ; et des moments de mise en projet pour les sorties de l'été et de mise en lien avec les étudiant·es d'une école de tourisme pour un projet en 2024. Cette opportunité a permis de vivre des échanges intergénérationnels où s'éveillait l'intérêt des uns envers les autres.

Avec l'arrivée d'un nouveau collègue, qui a rejoint l'accompagnement du groupe, le GO a élargi ses activités en proposant :

• Le **GO +** qui organise des rencontres en présence d'un·e professionnel·le « expert » pour répondre aux questions et transmettre des informations aux participant·es. Par exemple la rencontre autour de l'hypertension a été l'occasion d'inviter un médecin de la MM.

• Le **GO Culture** qui organise des activités et des sorties culturelles comme : une visite au musée juif pour l'exposition sur les femmes marocaines ; une visite au musée Autoworld et un cinéclub avec le film « La source des femmes ».

En 2023, le GO a rassemblé **40 inscrits** réguliers lors de 14 activités et a organisé deux sorties (à Plankendaele et à Knokke) au cours de l'été qui ont regroupé 45 participant·es provenant de tous les services de l'Entr'Aide.

_5. LE GROUPE DE RENCONTRE LATINO

Ce groupe existe depuis 2007 et est composé d'une trentaine de femmes originaires d'Amérique latine, avec une présence régulière d'une vingtaine d'entre elles à chaque rencontre mensuelle (un samedi après-midi par mois). Les rencontres ont lieu habituellement à l'Entr'Aide. Ce groupe est co-animé par une psychologue et coordinatrice du pôle communautaire du Centre de Santé Mentale le Méridien (Nathalie Thomas), une psychologue de l'Entr'Aide des Marolles (Fabiola Estrada) et une infirmière bénévole d'origine chilienne (Carolina Vianelo). Cette année, il y a plus de mixité car les hommes participent plus aux activités et sorties culturelles avec le groupe.

Parmi les thématiques abordées cette année :
La reconnaissance et la gestion des émotions ; l'expression des émotions selon les différentes cultures ; la charge mentale des femmes ; que représente pour nous notre père et la paternité dans nos familles ; la relation entre mères et filles ; l'influence de la spiritualité et de la religion dans nos vies ; nos préjugés, nos différences, comment vivre ensemble ; les différentes formes de violence ; la migration des femmes qui souffrent de maltraitance à cause des papiers, etc.

Grâce aux tickets Art. 27, nous avons réalisé différentes sorties qui permettent de faire du lien avec les thématiques abordées en groupe. Nous avons assisté aux pièces de théâtre : « Le père », « No Women's Land », « Elles » ainsi qu'à un concert de musique argentine et équatorienne.

Dans ce groupe, il existe régulièrement « une tension » entre le temps dédié au partage des difficultés individuelles vécues par les participantes (et qui sont parfois fort « lourdes ») et le programme d'animation prévu autour d'une thématique choisie ensemble et préparée par les animatrices. L'équilibre n'est pas toujours facile à trouver entre ces deux objectifs.

En septembre, un week-end organisé à Liège a été l'occasion, comme les autres années, de faire une série d'activités ludiques ensemble et une évaluation du groupe.

Les points positifs importants évoqués ont été : les sorties culturelles (accessibilité avec art. 27 et la rencontre d'autres groupes) ; les échanges sur le groupe WhatsApp (rapidité et facilité des échanges) ; l'écoute, la solidarité ; le fait de se sentir soutenues ; le sentiment d'être moins stressées par rapport à ce qu'elles vivent ; l'humour (pouvoir rire de ce qu'on vit) ; la convivialité ; le fait que ce soit un groupe ouvert. Ce qui était moins positif : la difficulté du respect de la ponctualité aux réunions ; le questionnement sur « qui participe aux sorties culturelles : uniquement celles qui viennent aux réunions du samedi ? » ; ou encore : « que faire quand il y a conflit entre deux personnes dans le groupe ? ». Le bouche à oreille fonctionne bien pour relayer de nouvelles personnes vers le groupe.

_6. LE GROUPE VÉLO

Depuis plus de 10 ans, des activités vélo sont organisées au sein de l'Entr'Aide des Marolles. En 2023, la volonté de renforcer et pérenniser cette dynamique a permis de rassembler six collègues de différents services de l'institution dans le but de créer un Groupe Vélo.

Ce groupe propose des activités à destination de tous les usager.es de l'Entr'Aide : patient.es de la Maison Médicale, bénéficiaires du CASG ou du Service d'Aide Psychologique et participant.es des différents groupes collectifs et communautaires.

Les différents objectifs poursuivis sont : l'accès à une activité physique, la promotion d'une mobilité douce et le développement d'une activité communautaire. En plus du bénéfice sur la santé, les sorties permettent aux usager.es de tisser des liens entre elles, eux et avec les professionnel·les rencontré.es hors du cadre ordinaire. Cela contribue à créer un réseau et à rompre l'isolement auquel certains sont parfois confrontés.

En 2023, le Groupe Vélo a tissé un partenariat avec le trio Cyclo, l'atelier Vélo des Ateliers de la Rue Voot et ProVélo pour mener ensemble le projet Vélo Solidaire. Ce projet accompagne le public d'une association dans tout le processus qui va de l'apprentissage du vélo jusqu'à l'acquisition d'un vélo pour un usage régulier. Nous avons donc proposé deux modules de formation de 6 séances chacun à une dizaine de participants. Les six premières séances visaient la mise en selle et les six autres l'apprentissage de la circulation en ville. Une séance de plus a été utile pour apprendre les réparations de base nécessaires à son vélo. À la fin de ces différents modules de formation, les participant.es ont reçu un vélo en leasing pour une durée d'un an. En 2024, iels pourront choisir s'ils veulent rendre le vélo ou l'acquérir pour la somme de 25€.

LE RÉSEAU SANTÉ MENTALE MAROLLES

Créé en 2003, ce réseau se compose de l'Entr'Aide des Marolles (promoteur), de la Maison Médicale des Marolles, du Centre de Santé du Miroir et du Centre de Guidance SSM-ULB. Depuis 2016, il est coordonné par un trio de coordinatrices : Yaël Seligmann (psychologue réseau), Catherine Diricq (psychologue au Centre de Guidance) et Séverine Kerckx (médecin généraliste à l'Entr'Aide).

Les objectifs généraux du réseau sont les suivants :

- développer et soutenir les capacités des individus, en particulier les plus fragiles, à gérer leur santé ;
- promouvoir une approche globale, plurisectorielle, continue et accessible des soins en santé mentale ;
- encourager les habitant.es à développer des réponses collectives et communautaires aux problématiques de santé mentale ;
- favoriser l'intégration des habitant·es dans la construction et le soutien des projets du réseau.

Les actions du RSMM s'adressent aux :

- Professionnel·les : par le biais de groupes de travail généraux (Groupe Santé Mentale de la Concertation Sociale des Marolles) ou thématiques (groupe douleur chronique, groupe décrochage scolaire), des réunions plénières et le soutien individualisé de notre psychologue-réseau pour leurs patient·es ;
- Patient·es des Maisons Médicales Miroir et Marolles : avec la psychologue-réseau et via les diverses activités ;
- Habitant·es du quartier : à travers des collaborations avec les associations locales et les Journées Santé Mentale, co-construites avec eux.

En plus des quatre partenaires de base, une douzaine d'autres institutions participent régulièrement aux activités du réseau, ainsi que les habitant·es, dont l'implication active renforce les liens et les complémentarités entre partenaires, facilitant ainsi une prise en charge globale de la santé.

En 2023, grâce à de nouveaux financements, nous avons pu développer de nouvelles activités. Le groupe « rencontres pluridisciplinaires » est devenu le « Groupe Santé Mentale de la Concertation Sociale des Marolles ». Le groupe douleurs chroniques a lancé un projet de « massage assis » devenu central dans ses activités. Nous avons organisé notre événement annuel, la Journée Santé Mentale, au Centre Culturel Bruegel sur le thème « L'image de soi et le regard des autres ». Nous avons poursuivi nos collaborations locales, offrant un soutien en santé mentale au restaurant social La Samaritaine et pendant les Pauses café d'Habitat & Rénovation au PCS Querelle. Depuis cette année, nous intervenons également au PCS Radis. De nouvelles collaborations viennent s'ajouter, telles que celles avec Accolage pour les seniors du quartier, le Groupe Santé Environnement, et le club de jeunesse.

ONE

Les services de l'ONE sont gratuits et ouverts à tou·tes.

Les consultations prénatales composées d'une équipe de deux sages-femmes et deux Partenaires Enfants-Parents, accompagnent les futurs parents avant, pendant et après la grossesse en proposant un suivi médico-social, des visites à domicile, des permanences et des entretiens.

En collaboration avec les Partenaires Enfants-Parents des consultations prénatales de Saint-Gilles et de Forest, un projet autour de la grossesse a démarré en 2022 et s'est poursuivi régulièrement en 2023 pour proposer des ateliers collectifs de préparation à la naissance sur différents thèmes au sein de l'Entr'Aide. Ces différents ateliers ont pour

but de proposer une préparation globale à la naissance, comme cela se fait dans les maternités, avec la particularité d'être gratuits et accessibles à tous les futurs parents quelles que soient leurs situations administratives et financières. Cela permet également de créer du lien entre les futurs parents lors de ces ateliers collectifs.

Les Partenaires Enfants-Parents ont ainsi organisé trois ateliers animés par une des sages-femmes de la consultation prénatale de l'ONE de l'Entr'Aide sur :

- la physiologie et l'alimentation de la femme enceinte (nouveau thème en 2023) ;
- la préparation à l'accouchement ;
- la contraception.

Ces ateliers se poursuivront en 2024 avec la collaboration du GT vie sexuelle auquel participe une des Partenaires Enfants-Parents.

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 différentes activités collectives dans la consultation pour enfants (la collaboration avec Toile de Jeux dans la salle d'attente, la cabane à histoires...) se sont poursuivies, de nouveaux projets ont débuté en 2023 (atelier massage bébé, animation autour de l'alimentation).

Les constats de l'équipe pour l'année écoulée sont les suivants :

- Les violences intrafamiliales qui s'étaient fort amplifiées durant le confinement, les familles s'étant retrouvées très isolées, avec un tissu associatif souvent saturé et une diminution conséquente et dommageable des liens sociaux dans le quartier, restent encore fort présentes dans notre accompagnement des familles.

- L'accroissement des situations précaires, constaté à la suite de la « période COVID », avec une aggravation et une fragilisation des situations sociales de certaines familles (perte d'emploi, difficultés importantes à obtenir des aides sociales et à faire valoir leurs droits...) a encore accru les inégalités sociales et la fracture numérique pour certaines familles. Dans le contexte économique actuel, les situations restent pour une part importante très précaires.
- La détérioration de la santé des enfants, constaté chez les enfants via l'augmentation des problèmes de surpoids et la détérioration de l'acquisition du langage, s'est encore amplifié. Les situations de négligence et de maltraitance sont toujours présentes.

Pour conclure, l'année 2023 a encore été difficile pour les familles. La collaboration générale avec les médecins, les sages-femmes, les volontaires et les différents partenaires du réseau ont permis de tisser des liens bienveillants de soutien et d'accompagnement des enfants et des familles.

SITUATION FINANCIÈRE, INVESTISSEMENT ET PERSPECTIVES

L'exercice 2023 s'est soldé par un résultat financier positif en accroissement par rapport à 2022.

Il s'explique en grande partie par une nouvelle subvention octroyée dans le cadre de la réforme des services ambulatoires introduisant un nouveau type de service, le centre social-santé intégré. Ce subside a eu pour principale conséquence d'augmenter de manière significative le taux de subsidiation de plusieurs travailleur.euses dont certain.es qui étaient entièrement sur fonds propres.

Une nouvelle provision a été affectée à faire face à terme au besoin croissant d'espaces que connait l'Entr'Aide conséquemment à l'augmentation continue du volume de ses travailleurs, de ses activités, de ses nouveaux projets (outreach, logement...) et de son implication territoriale.

Enfin, concernant l'exercice 2023, il a été décidé d'effectuer un prélèvement sur le résultat reporté afin de consolider le fonds affecté pour passif social.

Concernant le budget 2024, on constate une augmentation significative des dotations de la COCOF liée aux nouveaux agréments Cohésion Sociale, Centre Social-Santé Intégré et Service de Santé Mentale, avec pour effet de pérenniser certains postes et de permettre des engagements supplémentaires.

Par ailleurs, remarquons que le renouvellement de l'agrément du Centre d'Action Sociale Globale pérennise des subsidiations complémentaires octroyées dans le cadre de la crise Covid ainsi qu'une augmentation du temps de travail administratif octroyée en 2023.

À l'heure où nous écrivons ces lignes, L'Entr'Aide devrait donc être agréée comme Service de Santé Mentale à partir du 1er juin 2024, avec pour conséquence la disparition de certains subsides qui jusque-là finançaient le Service d'Aide Psychologique. Cela entrainera malheureusement la disparition du subside lié aux activités du Réseau de Santé Mentale Marolles, ce qui explique pour partie la diminution des frais de fonctionnement, l'autre partie étant liée principalement à la diminution d'année en année du financement du Contrat Local Social Santé du CPAS de Bruxelles.

Notons que de nouvelles pistes de financement sont activement recherchées avec les partenaires du Réseau de Santé Mentale Marolles pour permettre de trouver des solutions pérennes pour 2025, une partie importante du financement du réseau étant prise en charge par l'Entr'Aide en 2024.

Concernant l'augmentation des dépenses salariales, outre la part liée à l'index, aux anciennetés et aux nouveaux engagements, elle est également liée au changement de statut de certains médecins passant de celui d'indépendant à celui de salarié.

Enfin, le budget n'intègre aucune charge salariale ni honoraires de psychiatre du fait de la difficulté de recrutement dans un contexte de pénurie aiguë propre à l'ensemble du secteur des soins.

REMERCIEMENTS

Plus que jamais, notre présence dans le quartier des Marolles a eu toute sa pertinence au cours de cette année encore marquée par une croissance de la précarité. Nos équipes regroupant plus de quatre-vingts intervenant·es sont restées au front en maintenant les services accessibles aux personnes en difficulté. Leur persévérance ainsi que celle des habitant·es du quartier a fait que notre projet d'ENTRAIDE au bénéfice de tou·tes a encore pu progresser, se développer et s'adapter aux besoins de la population.

Nous remercions tous celles et ceux qui ont contribué par leur soutien financier à permettre cela : les donateurs privés ; la Région Bruxelles Capitale, La COCOF, Actiris et Perspectives Brussels, le Fédéral, l'INAMI, le FE-BI, l'APEF ; la Ville de Bruxelles et le CPAS de 1000 Bruxelles et CAP 48.

Citons aussi l'aide précieuse des nombreuses personnes volontaires présentes à l'Accueil, à l'École de l'Entr'Aide, au Groupe Bien Être et à l'administration. Nous tenons tous à les en remercier.

C'est pourquoi, comme les années précédentes et de tout cœur, il nous paraît essentiel de renouveler nos remerciements à tou·tes, et à chacun et chacune, pour leur présence active durant cette année. Nous vous proposons de vous associer à cette reconnaissance.

Entr'Aide des Marolles ASBL
169, RUE DES TANNEURS • 1000 BRUXELLES
TEL.: 02/510.01.80

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

Avec le soutien de :

FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES
BXL LA VILLE DE STAD
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
Francophones Bruxelles
actiris.brussels au coeur de l'emploi

Editeur responsable : François Baufay - 169, Rue des Tanneurs - 1000 Bruxelles