



Rapport d'activités 2024



Entr'Aide
des
Marolles ASBL

SANTÉ - SOCIAL - SANTÉ MENTALE - ALPHA / FLE

Rapport d'activités 2024

présenté à l'Assemblée Générale du 12 juin 2025



Introduction

L'année 2024, outre les élections, a été marquée par la reconnaissance tant attendue de notre Service d'Aide Psychologique avec un agrément en tant que Service de Santé Mentale (SSM) et de l'Entr'Aide comme Centre Social Santé Intégré (CSSI).

Concernant le SSM, pour rappel, l'attente a duré 64 ans puisque la première demande de reconnaissance a été rentrée le 22 février 1960. La demande de l'époque pointait que le centre d'hygiène mentale (nom de l'époque) avait démarré ses activités (sans agrément) en 1959 et qu'un an plus tard «les besoins du quartier en matière d'hygiène mentale dépassent largement les possibilités de notre consultation neuro-psychiatrique qui fonctionne à ce moment avec, outre le médecin, une psychologue à mi-temps bénévole et des stagiaires assistantes sociales et en psychologie». Et que «en outre, il s'est avéré qu'à Bruxelles, à l'heure actuelle, les offices capables d'assurer le service de la population sont indiscutablement trop peu nombreux surtout quand il s'agit d'économiquement faibles tels que ceux auxquels l'Entr'Aide des Travailleuses (ancien nom de l'Entr'Aide des Marolles) s'est consacrée depuis sa fondation».

La réalité de nos publics au niveau psychologique (social et médical aussi, d'ailleurs) ne s'est pas améliorée depuis, loin s'en faut. En témoignent les toujours plus nombreuses demandes de suivis psy qui se déposent à nos professionnels lors des permanences. Le cadre actuel, bien que renforcé, ne suffit tout simplement pas! La question de la Santé Mentale de toutes les strates de la population et, en particulier, de nos publics les plus fragiles, se pose à nous d'année en année de manière de plus en plus complexe.

Et ce ne sont ni l'absence de gouvernement bruxellois depuis un an, ni les décisions de l'Arizona qui vont améliorer la situation. En effet, au niveau fédéral, le vent politique a tourné à droite lors des dernières élections, ce qui conduit souvent à plus de politiques d'exclusion que d'inclusion des publics avec lesquels nous travaillons au quotidien. La réforme du chômage, par exemple, avec sa limitation dans le temps va conduire un nombre important de personnes dans une plus grande précarité. Certains n'auront pas droit, tout simplement, aux aides du CPAS. Pour rappel, l'aide sociale de dernier recours est fortement conditionnée! Les réformes en cours sur le droit d'Asile devraient également conduire encore plus de personnes dans la clandestinité, socle de la non-affiliation totale, qui ne permet pas d'activer le moindre droit, à part celui de l'aide médicale urgente. À Bruxelles, tout le secteur associatif social-santé est en attente d'interlocuteurs et de perspectives de financement plus pérenne de leurs activités. Aucun nouveau projet ne peut être lancé et les subsides dits facultatifs (alors qu'ils financent pour la plupart de l'indispensable) sont presque à l'arrêt. Les enveloppes budgétaires ne sont plus indexées ce qui a, *de facto*, une incidence sur les emplois finançables et donc sur la qualité de l'accompagnement que l'on peut proposer. Des projets innovants disparaissent. Les choses se compliquent donc (si cela était encore possible) pour nos publics et pour les associations sensées pouvoir les aider.

Pour faire face à cette complexité grandissante, il est une évidence que nous avons mise au jour à l'Entr'Aide des Marolles, depuis de nombreuses années, c'est l'importance de travailler en collaboration entre les divers services de l'institution. Cette collaboration se passe évidemment de manière informelle, grâce aux liens créés par nos équipes qui fréquentent les mêmes locaux et les mêmes couloirs, mais elle se passe aussi de plus en plus de manière formelle avec la mise en place de réunions institutionnelles, de réunions dans notre « espace clinique transversal » (ECT) dont la réflexion de sa mise en place et de ses balises s'est poursuivie en 2024 et sa concrétisation réalisée en 2025. Il a par ailleurs été décidé de proposer un accompagnement par un clinicien extérieur de cet ECT afin de garantir une vraie parité dans les échanges.

Cette dynamique transversale, bien qu'initiée depuis quelques années maintenant, a bénéficié, de la reconnaissance de l'Entr'Aide des Marolles comme CSSI en juillet 2024 ! Cette reconnaissance se place dans un des axes du Plan Social Santé Intégré (PSSI) dont nous avons parlé dans notre rapport précédent qui promeut une réorganisation territoriale en « bassins de soins » de l'offre de l'aide et du soin de première ligne en Région Bruxelloise et un refinancement de certains de ses acteurs majeurs, l'ambulatorio de manière générale et certains centres qui répondent spécifiquement aux personnes les plus désinscrites, comme l'Entr'Aide des Marolles, en particulier. Cependant concernant la poursuite de ce Plan, au vu du résultat des élections de juin 2024, nous ne sommes pas en mesure de savoir à ce jour si sa mise en œuvre se poursuivra ou sera détricotée par la nouvelle majorité. Notre agrément provisoire CSSI n'est donc pas encore totalement stable et la dynamique « bassin » a un peu de plomb dans l'aile.

Néanmoins, ce financement supplémentaire pour la reconnaissance d'une coordination générale, d'un renfort en administration et en accueil a permis de renforcer les équipes de terrain en ajoutant de la force de travail dans l'équipe sociale et en construisant une coordination pour la Maison Médicale. Vu la taille de l'institution, l'importance de pouvoir s'appuyer sur des coordinations s'est vue, au fil des années, renforcée. À côté de ces subsides supplémentaires obtenus, nous avons dû néanmoins regretter la perte du subside du Réseau santé mentale en 2024 (voir chapitre Réseau) et le non octroi (Initiative sociale) ou l'arrêt (Association en transition) de petits subsides soutenant nos projets collectifs et communautaires.

Concernant le concret de nos activités, on peut dire qu'elles se sont poursuivies avec la même ferveur cette année et ce malgré tout ce qui s'est dit préalablement. Nous avons juste eu plus de difficultés à assurer la même couverture médicale que les années précédentes vu le problème devenu récurrent de recrutement de médecins généralistes. Mais, au vu de cette réalité, nous avons innové en mettant en place des plages de consultations rapides pour assurer la prise en charge de toutes situations d'urgence.

Dans le cadre de notre collaboration avec notre RAQ détaché par la FdSS, nous avons pu petit à petit créer un lien de confiance avec les jeunes du quartier, source de nouveaux projets et d'une nouvelle dynamique à soutenir. Nous nous sommes par contre retirés du projet Toile de jeux parce que nous ne pouvions plus répondre aux exigences de notre partenaire de la manière la plus optimale par manque de temps.

L'école de l'Entr'Aide (alpha et FLE) a, quant à elle, pu bénéficier de deux (au lieu d'une) détachées de « Lire et écrire », notre partenaire, ce qui stabilise et professionnalise un peu plus celle-ci ! Et nos groupes collectifs et communautaires ont poursuivi leurs activités avec une dynamique grandissante et indispensable de transversalité.

La mer est donc bien agitée sous les nombreuses tempêtes qui secouent la Belgique. Notre paquebot tangue et nos matelots luttent sans arrêt pour ne pas qu'il chavire. Ne s'appelant pas « Titanic », mais « Entr'Aide des Marolles », il tiendra la barre pour plus de justice sociale et d'inclusion et ce, contre vents et marées !

Bonne lecture !

François Baufay, directeur



Le service Accueil

L'équipe se compose de membres aux parcours professionnels variés (psychologie, communication, travail social, administration, informatique, pharmacie, etc.), renforcée par des bénévoles et un agent sous contrat ALE. Cette diversité permet une complémentarité des compétences, favorisant une réponse adaptée aux nombreuses sollicitations. L'accueil centralise les demandes destinées à l'ensemble des services de l'institution : Maison Médicale, Centre d'action sociale globale, service de santé mentale, école d'alphabétisation/FLE, ONE et service administratif.

L'année a été marquée par une participation active à des réflexions internes et collectives (supervisions mensuelles, « clinique de l'accueil », interventions) visant à améliorer l'accueil, la posture professionnelle et la cohésion d'équipe. L'équipe s'est également investie dans des groupes de travail en promotion de la santé (accessibilité aux soins, santé sexuelle, réduction des risques liés aux drogues) et a suivi plusieurs formations (santé sexuelle et multiculturalité, violences conjugales, démarche communautaire, addiction, thérapie systémique).

Les différents volets du travail de l'Accueil

Le service Accueil exerce un rôle central et multifonctionnel au sein de l'institution, réparti en plusieurs types d'accueil :

_ Accueil au desk

Premier point de contact avec les usager·ères, il permet la prise de rendez-vous, l'orientation vers les services (médicaux, sociaux, psychologiques) et la transmission d'informations diverses. L'équipe y exerce aussi un rôle d'écoute et d'accompagnement personnalisé, parfois en sortant de l'espace d'accueil.

_ Accueil téléphonique

Souvent plus bref et direct que l'accueil physique, il peut aussi devenir un moment d'écoute lorsqu'une détresse est perçue à distance.

_ Accueil des collègues

L'équipe Accueil assure également la coordination avec les autres services internes, facilitant la communication, la gestion de rendez-vous, les demandes de traduction et le suivi des bénéficiaires.

_ Accueil ambulatoire en salle d'attente

Ce format plus mobile permet d'aller à la rencontre des personnes dans la salle d'attente, d'établir un lien différent, de présenter les activités de l'institution et de mieux cerner les besoins.

_ Permanences spécifiques

Trois fois par semaine, une permanence sans rendez-vous est dédiée aux demandes administratives liées à la Maison Médicale (inscriptions, remboursements, rendez-vous). Elle se tient dans un espace fermé, favorisant un accueil intime et une meilleure compréhension des besoins.



Enjeux et réalités de l'espace d'accueil

Situé au cœur de l'institution, l'espace d'accueil reçoit un public nombreux et souvent en situation de grande vulnérabilité (précarité sociale, isolement, méconnaissance du système administratif, fracture numérique, absence de couverture sociale, etc.). Face à une demande croissante en soins médicaux, sociaux et psychologiques, l'équipe est parfois contrainte de refuser des rendez-vous, ce qui génère frustration des usager·ères et inconfort professionnel.

La barrière de la langue est un défi quotidien, nécessitant le recours à des services d'interprétariat (Setis) et de médiation culturelle (Intercult) dès la prise de rendez-vous, afin d'assurer une coordination optimale. L'accueil mobilise aussi le reste de l'équipe multilingue et des outils de traduction en ligne.

L'environnement ouvert de l'accueil, bien qu'inclusif, complique parfois la confidentialité des échanges. Enfin, l'équipe doit aussi faire face à des situations complexes (endormissements dans les couloirs, usage de stupéfiants, personnes qui crient) qu'elle gère avec bienveillance, prévention et orientation vers des structures adaptées.

Les journées de l'Accueil

Au premier semestre, l'Accueil a poursuivi ses journées thématiques, 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. Elle a ainsi proposé des journées sur les thèmes suivants: Journée de la créativité, Journée du quartier, Journée de la lutte pour les droits des femmes, Journée des plantes, Journée infosport, Journée des collègues (voir dans la partie Activités transversales). Le tout, en collaboration étroite avec les membres des autres équipes de l'Entr'Aide et en particulier avec les groupes communautaires et l'école qui est toujours présente aux différentes activités.

L'Accueil en vadrouille

En juillet 2024, l'équipe Accueil a renouvelé l'initiative « l'Accueil en vadrouille », une sortie permettant à des usager·ères peu intégré·es dans les dynamiques collectives de découvrir la ville autrement. Grâce aux tickets Article 27 du CPAS et à une participation de l'institution (boissons offertes), une croisière sur le canal Bruxelles-Vilvoorde a été organisée. Cette sortie a renforcé les liens sociaux, favorisé les échanges informels et la solidarité entre participant·es. Ses effets positifs se sont prolongés dans les relations au sein de la Maison Médicale, avec un accueil plus détendu et des échanges facilités.

Situation

Lors du travail de l'accueil ambulatoire dans la salle d'attente, nous avons rencontré un homme seul, qui restait là, debout, et sans demande particulière. Une colère très perceptible l'habitait sans pour autant qu'il soit violent. Nous sommes allés lui dire bonjour dans la salle d'attente, et lui sourire un peu sans forcément chercher à lui parler. C'est finalement lui qui a réclamé un échange pour nous partager sa grande frustration. Une longue plainte sur sa vie, sans direction particulière. Il en voulait à la terre entière et a même commencé à pleurer, avant de finalement se reprendre pour garder bonne figure devant l'accueillant. Il se sentait très démuni, et était manifestement dans une situation très précaire.

Au cours de ce premier échange une confiance suffisante s'est installée pour qu'il puisse entendre que peut-être s'occuper de sa santé constituerait un bon premier pas. D'abord la santé, en passant tout de suite chez un médecin pour recevoir une AMU. Puis un premier rendez-vous, derrière lequel nous sommes restés soucieux des suites, pour encore encourager et accompagner Monsieur.

Les soins et l'attention que nous lui avons consacrés ont porté leurs fruits. Il est revenu plusieurs fois nous dire bonjour, ou simplement parler et s'est ouvert progressivement à d'autres propositions. L'été approchant, comme il restait seul, nous lui avons parlé des sorties de « l'accueil en vadrouille ». Visites auxquelles il a accepté de participer après avoir été dûment présenté à toute l'équipe Accueil pour que le relais puisse se faire et garder le lien avec lui.

Au début, lors de visites, il restait seul dans un coin mais toujours attentif à ce qui se passait autour de lui, petit à petit il a accepté de s'approcher, de prendre un café avec le groupe, d'exprimer son ressenti sur cette expérience : « J'ai le soleil, j'ai une tasse de café, je suis entouré de personnes gentilles, je découvre un bel endroit, je suis vivant. Je peux dire que c'est le meilleur jour de ma vie depuis longtemps ». Il a rencontré d'autres participants durant ces sorties. Il s'est fait un ami, puis d'autres, il s'est habitué à notre institution. Il participe aujourd'hui à plusieurs groupes, a tissé des liens avec plusieurs travailleurs de l'Entr'Aide et plusieurs autres bénéficiaires.

La Maison Médicale

L'équipe de la Maison Médicale travaille en interdisciplinarité pour offrir une prise en charge globale et adaptée. L'objectif principal est de répondre à la complexité des situations rencontrées par un public souvent vulnérable et caractérisé par le cumul de fragilités: précarité de logement, de statut social, isolement, fragilité en santé mentale, barrières linguistiques, personnes âgées...

L'équipe médicale a travaillé en sous-effectif, avec seulement quatre médecins et deux assistant·es, suite au départ d'une collègue non remplacée au cours d'un semestre en 2024. Cette situation a contraint l'équipe à mettre en place un dispositif de consultations rapides en fin de journée afin de résorber le surplus des demandes et répondre aux urgences du jour. Malgré cette charge de travail et le système informatique lent, l'équipe a poursuivi sa mission en maintenant une approche bio-psycho-sociale. Les médecins ont continué à se former régulièrement sur les questions en lien avec la prise en charge des patients souffrant d'addictions, victimes de discriminations, de violences de toutes natures. Ils et elles constatent un important niveau de stress vécu par les patient·es en rapport avec leurs situations socio-économiques. Les conséquences sur leur santé sont notables, par exemple: l'hypertension artérielle, des polyalgies, des troubles du sommeil, des troubles de l'humeur, des angoisses... La complexité des situations rencontrées implique une collaboration intersectorielle et une coordination des soins qu'il faut renforcer en interne (avec, notamment, l'arrivée d'une psychiatre au Service de santé mentale) et en externe avec le réseau hospitalier et associatif, pour apporter des améliorations en termes de santé globale des patients. **9795** consultations ont été réalisées.



L'équipe de kinésithérapeutes est composée de Nicolas Lamquet et Anda Armeanca. Ensemble, ils sont spécialisés en thérapie manuelle, drainage lymphatique manuel, rééducation maxillo-faciale, crochetage, taping (K-tape), kinésithérapie analytique (Sohier), crochetage, rééducation du patient cérébrolesé, chaînes physiologiques Busquet et rééducation abdomino-pelvienne. Leurs consultations se font en cabinet et à domicile lorsque la personne ne peut pas se déplacer. Cette année, l'équipe a réalisé **4 712** consultations. Parmi celles-ci, les suivis de situations plus lourdes ont légèrement diminué, par contre les demandes liées à des troubles psychologiques voire psychiatriques sont en hausse. L'équipe a intensifié les actions de prévention, notamment en éduquant à l'ergonomie, en expliquant l'anatomie et le fonctionnement du corps, en créant des programmes d'exercices personnalisés. Cependant, la communication reste parfois difficile car certain·es patient·es ne parlent pas le français, l'anglais ou le roumain (langues des soignants).

L'équipe infirmière, composée d'Héloïse (à temps plein) et Anne-Claire (en 4/5), assure des soins au dispensaire et à domicile. Après le départ de Mercedes en mai 2024, l'équipe a réorganisé son travail pour maintenir la continuité des soins. Le dispensaire est ouvert tous les jours, offrant des soins avec ou sans rendez-vous. Il est accessible même aux personnes non inscrites. **726** patients ont été soignés dont 160 hors du forfait pour un total de **3 445** consultations. Les infirmières assurent un suivi rigoureux des patients, notamment pour les soins de plaie en utilisant des photos pour documenter les évolutions. Les infirmières collaborent étroitement avec les médecins, l'Accueil, la psychologue et l'assistante sociale pour assurer un suivi global des patients. Elles rencontrent des situations de violence et participent aux supervisions institutionnelles pour gérer ces cas. En plus des soins quotidiens, elles organisent les soins en podologie, dont 119 personnes ont bénéficié en 2024. Les soins à domicile ont sensiblement diminué, les cas lourds nécessitant parfois plusieurs passages par jour étant sous-traités à l'extérieur. Les infirmières sont également engagées dans les activités communautaires, renforçant ainsi leurs liens avec la population du quartier.

L'assistante sociale de la Maison Médicale accompagne principalement des patient·es en situation de précarité (demandeurs de protection internationale, sans-papiers, sans domicile) en les aidant à accéder aux soins et à régulariser leur situation administrative. Elle réalise des consultations sociales, accompagne les patients dans leurs démarches à l'extérieur (CPAS, hôpitaux, avocats) et effectue des visites à domicile pour mieux comprendre leurs conditions de vie. Elle a suivi **83 personnes** pour un total de **583 accompagnements**. Pour les cas plus complexes, elle prend en charge des démarches administratives à bureaux fermés. En 2024, elle a rencontré de nombreux patients nécessitant un suivi à long terme, souvent lié à des problèmes de santé aggravés par la précarité sociale. 52% des patient·es qu'elle accompagne n'ont pas de mutuelle et dépendent de l'aide médicale de FEDASIL ou d'un CPAS. L'assistante sociale se forme régulièrement et partage ses connaissances avec l'équipe.

La psychologue PPL, (psychologue de première ligne) est exclusivement dédiée aux patient·es de la Maison Médicale. Elle a rencontré **52 nouveaux patient·es** au cours de cette année 2024 pour un total de **290 entretiens**, souvent orienté·es par les médecins généralistes. Les principales problématiques abordées sont anxio-dépressives, liées au deuil, au burn-out ou à des maladies somatiques graves ou chroniques, touchant directement les patient·es ou leurs proches. Le travail est mené en concertation avec l'équipe médicale sur accord explicite des patients.

Les **consultations d'ostéopathie** sont accessibles aux patients de la Maison Médicale, de l'ONE et à certains bénéficiaires relayés par des professionnels. Elles s'inscrivent dans une approche collaborative avec les intervenants médicaux et sociaux. **248 consultations** ont été réalisées en 2024. Les diverses pathologies traitées sont des douleurs musculo-squelettiques, des troubles digestifs, des migraines, etc.), souvent en lien avec un contexte de forte sédentarité et de faible sensibilisation à la santé.

Les **consultations diététiques** ont présenté cette année un haut taux de présence : sur les 233 séances proposées, **179 séances** ont été effectivement réalisées, soit 77%. Le taux d'absentéisme est en net recul par rapport aux années précédentes, ce qui pour la population des Marolles qui a souvent des préoccupations plus importantes dans la gestion quotidienne que l'aspect alimentaire, au vu des conditions de vie parfois précaires, est très positif. L'implication du diététicien dans l'Atelier cuisine du groupe Bien-être le rend sans doute plus accessible et fait connaître l'importance d'une alimentation équilibrée dans l'évolution et la prévention de maladies.

En matière de **prévention** et de **promotion de la santé**, tous les membres de l'équipe Maison Médicale participent aux divers groupes de travail de l'Entr'Aide (Santé sexuelle, Réduction des risques, Accessibilité - décrits plus loin) ainsi qu'aux journées «Accueil» (alimentation saine, journée sport, etc.), et aux activités communautaires transversales : Groupe vélo, Groupe Bien-être, Groupe des hommes, Groupe Ouvert...

Dans ce cadre, le nouveau projet des Prescriptions Muséales, initié par la psychologue en juin 2024, a permis de combiner santé mentale et culture, en permettant aux patients d'accéder gratuitement à des visites guidées dans des musées. D'autre part, comme chaque année, la campagne de vaccination contre la grippe a permis d'informer et de vacciner les patients à risques, et ce, en partenariat avec la pharmacie Des Fleuristes. 34 personnes ont été vaccinées au dispensaire.

En conclusion, la Maison Médicale a maintenu une approche cohérente et multidisciplinaire, malgré des contraintes importantes liées à la précarité sociale des patient.es et aux manques de ressources humaines au sein de l'équipe. Malheureusement cela nous a amené à fermer quelques mois les inscriptions à de nouveaux patients et travailler sur la possible réorientation de patients anciens et attachés à notre service mais qui avaient déménagé hors de notre périmètre d'intervention. Les professionnelles ont donc su s'adapter et continuer à offrir des soins et un accompagnement de qualité, tout en restant engagé-es dans des activités de prévention et de promotion de la santé au service de la communauté. L'équipe a eu à cœur d'améliorer son organisation, de veiller à l'optimisation des collaborations. La réunion Maison Médicale devenue hebdomadaire permet d'échanger sur les pratiques, d'amener des réflexions croisées et de prendre des décisions collectivement. Au cours de l'année, l'équipe a été formée et accompagnée (dans le cadre de sa DEQ) dans une démarche d'intelligence collective dont les modalités s'installent progressivement, apportent un apaisement dans les interactions et soutiennent les professionnelles pour une meilleure prise en charge des patient.es et un mieux-être de tous et toutes.

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 équipe, composée des 2 co-coordonateurs, de 8 assistants sociaux et d'une travailleuse administrative, accueille toujours un RAQ (Relais d'Actions de Quartier), qui est une personne détachée par la FdSS (Fédération des Services Sociaux) ayant pour mission de développer l'outreaching et l'action communautaire. Le directeur de l'institution reste la personne de contact avec l'Administration de la Cocof et poursuit son investissement dans la mise en œuvre du nouveau décret ambulatoire qui a pris effet le 1^{er} juillet 2024.

L'aide individuelle

En 2024, l'aide individuelle du CASG de l'Entr'Aide des Marolles a permis d'accompagner 893 personnes lors de 4.102 interventions où 7.046 problématiques ont été abordées.

Les assistants sociaux ont répondu à une grande diversité de demandes avec une attention particulière portée à l'exclusion sociale et à la fracture numérique. L'accueil en permanence ainsi que les suivis individuels restent essentiels pour co-construire des réponses adaptées. Ce travail de première ligne est plus que jamais indispensable face à la complexité croissante de l'accès aux droits.



Répartition des problématiques

Problématiques	Valeur	Total %
Liens, capacités et ressources sociales (hors fracture numérique)	1536	21,81%
Accès et usages du numérique	1459	20,71%
Situation financière/endettement	969	13,76%
Ressources financières	784	11,13%
Logement	580	8,23%
Emploi, travail, formation, volontariat	572	8,12%
Enfance jeunesse/scolarité	307	4,36%
Santé	180	2,56%
Droit des étrangers	158	2,24%
Justice	152	2,16%
Liens familiaux	139	1,97%
Energie et services essentiels	112	1,59%
Documents d'identité, certificats, actes d'état civil (hors droit étrangers)	59	0,84%
Ressources matérielles	19	0,27%
Droits civils et politiques	12	0,17%
Culture et loisirs	6	0,09%
Total	7044	100%

Les projets communautaires

Querelle d'été

Ce projet participatif a animé la plaine de la Querelle par des repas, jeux, ateliers de menuiserie et activités culturelles. Il a renforcé la mixité, l'implication citoyenne et permis l'émergence de la TEAM QUERELLE, collectif de jeunes du quartier.

TEAM QUERELLE

Né de Querelle d'été, ce collectif de jeunes agit pour améliorer l'image et la vie du quartier. Leur action emblématique: l'organisation d'un Nouvel An sans incident, saluée par la Ville et les médias. Accompagnés par deux travailleurs du CASG, les jeunes gagnent en autonomie et reconnaissance.

Groupe logement Querelle

Composé d'habitants du site de logement social de la Querelle, il poursuit son engagement collectif autour de problématiques liées au logement (sécurité, propreté, affichage...), en partenariat avec Habitat & rénovation, l'Union des locataires marollienne et le Relais d'action de quartier.

Le Groupe de travail du numérique

Malheureusement, nous n'avons peu, voire pas investi ce projet en 2024. Pour deux raisons: la délocalisation de ce projet à Molenbeek Saint-Jean et l'absence de longue durée de l'assistante sociale qui collaborait étroitement dans cette action. Toutefois nous avons poursuivi notre implication dans la lutte contre la numérisation en soutenant diverses actions portées en particulier par l'ASBL Lire et écrire: «Des guichets, pas du numérique!»

D'autres actions communautaires sont menées par le Groupe des Hommes des Marolles et le Groupe Bien-être. Ces deux actions sont développées plus loin dans ce rapport annuel.

Les projets collectifs

La fête des voisins

Organisée en mai 2024 avec une quinzaine de partenaires, elle a rassemblé environ 400 personnes autour d'un banquet, d'animations artistiques, ludiques et participatives. L'événement a favorisé la convivialité et l'appropriation de l'espace public par les habitants, malgré quelques défis logistiques. Il sera reconduit en 2025.

Groupe vélo

Actif depuis plus de 10 ans, il a structuré en 2024 des sorties mensuelles ouvertes à l'ensemble des usagers de l'Entr'Aide, promouvant la mobilité douce, la santé et les liens sociaux. Grâce aux partenariats avec Pro Vélo¹ et l'ASBL Santé Diabète, certains participants ont pu acquérir un vélo via un système de leasing solidaire.

Atelier Musique Marolles

En collaboration avec AXOSO², des ateliers hebdomadaires ont rassemblé des habitants autour de la musique et de l'improvisation, menant à une représentation publique lors de la fête des voisins. Ce projet s'est arrêté début 2025 faute de ressources humaines disponibles.

Les cours alpha-tic

Depuis janvier 2023, le CASG, par l'implication d'une assistante sociale, en partenariat avec l'Ecole alpha-fle de l'Entr'Aide des Marolles, proposait des cours d'informatique au choix à un public fragilisé et peu, ou non scolarisé.

Dès septembre 2024, ces cours alpha-tics ont été intégrés à deux classes d'alphabétisation au sein de l'Ecole. Ceux-ci permettent aux apprenant·es de se familiariser à l'informatique et au numérique afin de développer une certaine autonomie dans leurs démarches quotidiennes.

Espace numérique T.I.C.

L'Espace numérique TIC permet aux usagers de gagner en autonomie. Nous proposons d'accompagner les usagers dans l'utilisation des logiciels 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 boîte mail ou d'un espace personnel sur un site web (Actiris, Engie, syndicats, mutuelle, allocations familiales, réseaux sociaux...). Nous accompagnons également les usagers dans l'utilisation de différents sites internet permettant de rechercher un logement. La fréquentation se maintient car le projet continue de répondre aux attentes du public et à leurs besoins qui ne cessent d'évoluer en lien avec la fracture numérique en constante progression. Cet espace est ouvert tous les jeudis après-midi.

Toile de jeux

Malheureusement, nous avons été contraints de mettre fin à notre collaboration avec la Maison Médicale des Marolles dans le cadre du projet Toile de Jeux. Nous n'avions plus la capacité de répondre aux exigences souhaitées par notre partenaire.

Le Comité 05

Par l'intermédiaire d'un de nos travailleurs, nous avons participé activement au Comité 05. Le Comité 05 (C05) est un projet pilote des Contrats Locaux Social Santé du CPAS de Bruxelles, coordonné par le Projet Lama, qui réunit des acteurs des secteurs social-santé actifs dans les quartiers Marolles, Anneessens et Stalingrad.

¹ Pro Vélo est une association au guidon fermement dirigé en faveur des cyclistes bruxellois

² Atelier de création sonore et sauvage cf. <https://www.axoso.club>

Le C05 lutte contre le non-recours, cherche à faciliter l'accès aux services sanitaires et sociaux et à 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 Comité 05 part du constat que, dans nos quartiers précarisés, ces personnes sont à la fois plus nombreuses et dans des situations plus complexes. De ce fait, leur prise en charge s'avère plus difficile pour un réseau d'acteurs agissant avec des contraintes qui se multiplient. C'est sur ces contraintes que nous travaillons selon un principe et trois modalités.

Le principe est celui de l'abaissement des seuils d'accès aux services sanitaires et sociaux. Autrement dit, **il s'agit de lever, 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.

Pour y parvenir, le comité intervient sur le réseau, les organisations et les professionnels selon trois modalités:

- La réalisation de diagnostics afin de mieux connaître les ressources, les freins et les besoins.
- La formation collective et le partage d'expériences pour renforcer les compétences d'une centaine de professionnels et leurs liens interpersonnels, mais aussi stimuler l'adaptation des organisations.
- Une intervention constructive dans les espaces stratégiques de coordination existants ou créés ad-hoc, notamment autour des urgences de l'hôpital Saint-Pierre, au sein des coordinations sociales des Marolles et de la Senne, du CPAS de la Ville de Bruxelles et plus récemment dans les Ateliers du changement autour de la réorganisation territoriale (bassin Centre-Ouest).

Concrètement, nous proposons aux acteur·ices du réseau social et sanitaire agissant dans ces quartiers:

- Des formations autour de la précarité (drogues, santé mentale, personnes âgées isolées...).
- Des interventions 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.
- Des concertations trimestrielles entre les urgences de Saint-Pierre, le CPAS et les acteurs de l'aide et du soin de première ligne

Notre travailleur engagé dans le Comité 05 a proposé en 2024 une formation sur les services sociaux et sanitaires de première ligne du quartier des Marolles, aux concertations avec les urgences et a participé à «Atelier des seuils», journée d'études sur les 4 seuils qui génèrent des difficultés d'accès aux services d'aide et de soins, les seuils: de confiance, d'accessibilité, d'efficacité et de compétence. Au-delà de cette formation, il a été activement impliqué dans le comité de pilotage du projet. Malheureusement les financements de ce projet s'arrêtent en 2025. Les acteurs réfléchissent à d'autres manières de garder la dynamique enclenchée avec ce Comité.

Le Service de santé mentale

Comme nous l'évoquions dans le rapport d'activité de l'an dernier, notre Service d'Aide Psychologique a « enfin » été agréé en tant que Service de Santé Mentale par la COCOF, à la date du 1^{er} juin 2024.

« Enfin », puisque notre première demande d'agrément en tant que « centre d'hygiène mentale » (selon les termes en usage à l'époque) remonte à 1960.

« Enfin », puisque nous nous inscrivions dans les missions d'un service de santé mentale depuis plus de 25 ans et nous avons à ce titre été reconnu de longue date par nos pairs qui nous avait admis au sein de leur fédération.

« Enfin », puisque les demandes de suivis auxquelles nous ne pouvions apporter de réponse autre qu'une proposition très hypothétique de réorientation n'étaient plus très loin d'atteindre les 90%.

Les renforts en personnel qu'implique cet agrément auront permis, au moins un temps, de diminuer un peu la pression mise sur notre accueil que nous avons toujours voulu bas-seuil (notamment à travers nos permanences quotidiennes) mais qui s'assimilait de plus en plus à une impasse de plus dans un secteur santé mentale bruxellois globalement saturé.



Trois personnes ont ainsi rejoint notre équipe clinique : un assistant social à temps plein, une psychiatre à mi-temps et une psychologue à mi-temps qui poursuit son travail d'écoute, d'analyse de la demande et d'orientation au sein des autres maisons médicales du quartier (un poste de psychologue mi-temps ado-jeunes adultes pérennisé par la grâce de cet agrément, constitue aussi en soi un renfort). À cela s'ajoute un temps plein accueil / administration qui a permis d'accroître les ressources de ces deux équipes.

En quelques années, notre équipe, désormais Service de Santé Mentale, est passée de 6 personnes représentant 4 équivalents temps plein (ETP) à 13 personnes pour 8,4 ETP. Elle est aujourd'hui composée d'une psychiatre, de quatre psychologues, d'une logopède, de trois psychomotriciennes, d'un éducateur spécialisé et de trois travailleurs sociaux.

Nous assurons 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. Nos modes d'interventions sont les consultations psychiatriques, suivis psychothérapeutiques, travail de soutien, accompagnement social, rééducation logopédique, suivi en psychomotricité relationnelle ou encore accompagnement psychoéducatif. Ils 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 psychiatre, la psychologue et, parallèlement, par l'assistant social ou l'éducateur spécialisé pour un soutien dans ses démarches plus concrètes d'insertion).

Nos interventions peuvent être mobiles si nécessaire, dans le lieu de vie de la personne, à l'hôpital où elle trouve un répit ou encore dans un accompagnement de démarches concrètes, au CPAS, à la commune ou au tribunal. Nous recourons fréquemment à l'aide des interprètes du SETIS. Nous tissons souvent par un travail de réseau un filet de sécurité autour des patients, des familles les plus en difficultés.

Car un Service de Santé Mentale, s'il est censé accueillir un public tout venant, se doit, à notre avis, de privilégier l'accès des personnes les plus fragiles, psychiquement 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, 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 chez nous pour introduire une demande de suivi (ou non) et 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, offrant un temps d'accueil en binôme 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. L'accompagnement individuel a été rendu possible par l'engagement d'un éducateur spécialisé fin 2022, qui s'est étoffé depuis de projets collectifs: Play Zone, groupe à média autour du jeu vidéo, le projet d'une BD réalisée avec les jeunes du Foyer des Jeunes des Marolles, une activité de renforcement physique dans les parcs du quartier, la présence aux activités du Club de Jeunesse, l'accompagnement collectif des étudiants vivant dans des logements communautaires...

En chiffres, 2024 se marque par une augmentation du nombre global de consultations (près de **4500**) assez logique compte tenu de l'arrivée de deux nouveaux collègues en octobre 2024. Même explication, autre conséquence en termes de chiffres, le pourcentage de demandes de suivis, devant être réorientées faute de disponibilité, baisse de 87% à 71%. 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 issus de nos consultations, et notamment des limites du travail individuel sur des problématiques sociétales, 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 (3-6 ans) et **Mimosa** (2-5 ans) s'adressent aux enfants qui commencent ou devraient commencer l'école maternelle et éprouvent des difficultés à s'adapter. Ce sont également des séances de psychomotricité collective, avec la participation des parents.

Le projet « Pauses café » est un partenariat entre l'asbl Habitat et rénovation, le Réseau Santé Mentale Marolles et notre service. Il organise une disponibilité informelle dans les halls d'entrée des logements sociaux et permet d'aller à la rencontre des habitants dans leur milieu de vie, dans un rapport différent de celui de soignant-soigné. Il contribue au renforcement de la cohésion entre habitants. Enfin, notre travailleur social s'investit toujours, dans **le Groupe des Hommes des Marolles** (décrit ci-après), projet communautaire, initié avec le C.A.S.G. il y a maintenant 17 ans.

Début 2025, un nouveau dispositif est venu étoffer la palette de nos modes d'interventions, **le Groupe Tai-Chi**, proposé et animé par notre éducateur spécialisé. Une première depuis très longtemps au niveau de nos activités collectives et communautaires (à l'exception de celles initiées dans le cadre du projet jeunes): le signe d'une moindre créativité, sans doute parce que cette dernière nécessite parfois des temps d'arrêts, de disponibilité pour la réflexion collective (tant en équipe qu'avec nos autres collègues de l'Entr'Aide) que n'autorise plus la course parfois effrénée (ou ressentie comme telle) dans laquelle nous sommes pris depuis 5 ou 6 ans face à l'afflux de demandes de suivis et à une plus grande complexité des situations accompagnées par le travail individuel de chacun.

Cependant, l'élargissement récent de notre équipe, tant en nombre de travailleurs qu'en variété des professions et des profils qui la composent, nous semble déjà porter ses fruits en termes de disponibilités pour le travail de collaboration, de réseau et de réflexion.

Toutefois, cet agrément en tant que Service de santé mentale reste provisoire et ne s'avèrera définitif que si nous arrivons à engager un.e autre psychiatre (au moins à mi-temps) pour le 1^{er} semestre 2026. Une condition administrative *sine qua non*, un besoin clinique auquel nous espérons vivement apporter une réponse le plus rapidement possible!

L'école 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 cadre, nous octroyons 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 des difficultés intrinsèques à la précarité. En effet, la présence de professionnelles d'autres secteurs permet aux apprenant·es d'être entendues par un assistant social, être reçues en permanence psycho-médico-sociale 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 professionnelles confronté·es à la difficulté de «guérir» quand le ou la patient·e ne comprend pas la langue, ne peut la lire ou l'écrire.

Le public

Un premier public analphabète et très peu lettré:

- Moyenne d'âge de 50 ans
- 4 mixités: sociale, culturelle, générationnelle et de genre
- En 2024, 149 personnes ont sollicité nos services. 89 personnes ont été intégrées, soit une légère diminution par rapport à 2023. 22 personnes ont été réorientées vers d'autres associations, 6 personnes étaient sur liste d'attente et 32 personnes ayant manifesté leur intérêt, n'ont pas donné suite.

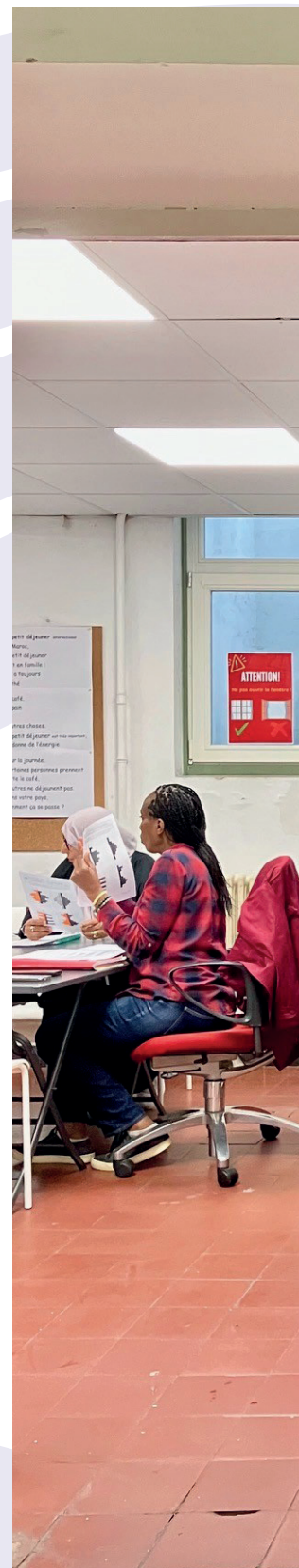
Un second public FLE de primo-arrivants:

- Lettré dans sa langue maternelle (niveaux A1 et A2)
- Ce public est entièrement constitué par l'organisme BAPA, 55 inscrit·es en 2024.

Un public Alpha:

- Composé à 73% de femmes et 27% d'hommes
- Venu de 22 pays de par le monde

La majorité du public est issu d'Afrique du Nord (53%), suivi par l'Afrique de l'Ouest avec 16%. Cette année, nous avons accueilli 10% d'apprenants originaires d'Asie et 6% venus d'Europe. Quelques personnes d'Afrique centrale et d'Amérique centrale complètent le groupe.



Au total, 204 personnes (Alpha + BAPA) ont sollicité notre expertise en 2024.

Nous permettons aux mamans d'être accompagnées de leur nourrisson en cas d'impossibilité de garde ainsi que d'enfants plus âgés de manière exceptionnelle lors des journées pédagogiques.

L'équipe

Pour encadrer 7 classes de niveaux différents, l'école compte 7 salariées à temps partiel dont une détachée de Lire et écrire. À cela s'ajoute une équipe de 6 bénévoles. La présence de volontaires dans un projet est dynamisante et créative mais peut également fragiliser l'équipe vu que les arrivées et départs de ceux-ci sont fréquents.

Les activités

En 2024, nous avons entamé le nouvel agrément en Cohésion sociale, allant de 2024 à 2028. Ce qui nous a permis de pérenniser et renforcer les cours et les activités mis en place l'année précédente. Nous avons continué le travail avec 7 groupes dont 5 en Alpha et 2 en FLE (français langue étrangère) BAPA.

En septembre 2024, nous avons signé une deuxième convention avec Lire et écrire qui nous délègue deux formatrices détachées chacune prestant 12 heures de cours avec un groupe distinct.

En collaboration avec le CASG, nous continuons les cours d'Alpha TIC pour le public inscrit à l'école. Plus que jamais, la nécessité 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.

Nous avons profité du projet «prescriptions muséales» initié par la Maison médicale de l'Entr'Aide pour bénéficier de visites guidées dans les musées adaptées au niveau de langue de nos groupes d'apprenants.



Par ailleurs, grâce au partenariat avec l'asbl Article 27, nous avons également pu faire profiter le public d'une série d'activités diverses dans d'autres musées et lieux culturels.

Nous profitons fréquemment de la ludothèque voisine où nous ressourcer en outils d'animation.

L'équipe continue à se former aux divers outils pédagogiques adaptés à nos publics et à participer aux rencontres entre les différents professionnels du monde de l'Alpha et du FLE.

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

L'équipe administrative de l'école totalise 407 contacts avec le public pour des demandes de renseignements (inscriptions, paiements, attestations, ...). L'engagement des nouveaux bénévoles est aussi une activité nécessaire pour assurer le soutien aux différents groupes.

Les perspectives

- Engager une formatrice à mi-temps et stabiliser ainsi la continuité de la formation.
- Mettre en place des activités culturelles/ludiques de manière régulière visant davantage la cohésion des différents groupes.
- Mettre en place des ateliers de citoyenneté adaptés à chaque niveau de langue des différents groupes.
- Développer un projet lecture au sein de l'école via la création d'une bibliothèque.
- Obtenir un subside «formations», faire venir des expert·e·s pendant nos réunions.
- Améliorer et remplacer les outils informatiques pour l'équipe des formatrices.

Les projets transversaux

1. Les projets en promotion de la santé

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

En 2024, nous avons entamé la deuxième année du programme quinquennal 2023-2027 en promotion de la santé (intégré au Plan régional bruxellois de promotion de la santé, subsidié par la Cocof).

Les 7 projets, portés par des professionnelles issues des différents services de l'Entr'Aide, permettent de soutenir une approche globale et transversale de la santé, et de renforcer les collaborations entre les différents services, équipes et métiers :

1. Le **groupe Bien-être** : activités communautaires principalement proposées aux femmes des Marolles (en non-mixité choisie) (voir ci-dessous)

2. Le **groupe Ouvert** : activités mensuelles, ouvertes à toute personne qui désire y participer (en mixité choisie) (voir ci-dessous)

3. Le **groupe de travail transversal « Assuétudes et réductions des risques »** : ce groupe réunit des professionnel·les des différents services (deux médecins, trois psychologues, une assistante sociale, une accueillante, le directeur, et une chargée de projet en promotion de la santé) pour soutenir et développer une approche de réduction des risques cohérente au sein de l'institution. Les réunions mensuelles permettent de co-construire et développer une approche commune, à partir des besoins rencontrés, et visent à consolider les connaissances et compétences des professionnel·les dans la prise en charge et l'orientation des publics avec troubles d'usage de substances (TUS). En 2024, nous avons poursuivi les rencontres avec des acteurs et structures de prise en charge du secteur « Assuétudes » (Dune, Lama, La MASS, Interstices...) et la participation à des ateliers de formation et d'intervision (Résad, Féda, Comité 05...). Nous avons également démarré cette année, un travail plus approfondi, encadré et accompagné par le Résad, pour consolider la cohérence institutionnelle de l'accueil et des prises en charge des publics TUS.

4. Le **groupe de travail transversal « Santé sexuelle »** : ce groupe réunit une médecin, une kiné, une travailleuse psycho-sociale de l'ONE, trois animatrices de groupes communautaires, une accueillante, et une chargée de projet en promotion de la santé. Les réunions mensuelles de ce groupe 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.

5. Les actions de **Prévention en santé mentale** rassemblent: 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 (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. Le **groupe de travail transversal «Accessibilité»**: ce groupe réunit le directeur, la coordinatrice du service accueil, le coordinateur du SSM, la coordinatrice de l'École, une médecin, une infirmière, deux assistantes sociales, un relais-action-quartier hébergé à l'Entr'Aide, et une chargée de projet en promotion de la santé. Ce groupe veille à l'accessibilité des services sociaux et de santé pour toutes et tous. Les réunions mensuelles du groupe visent à croiser les expériences pour pouvoir mieux identifier les obstacles et freins d'accès aux services sociaux et soins de santé, mieux comprendre les situations complexes, et veiller à l'inclusion des publics marginalisés et exclus du système social-santé. Parmi les actions réalisées en 2024: 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, Psy, CASG) et la mise en place d'un système de consultations rapides en MM, des rencontres avec d'autres acteurs et structures du social-santé en vue d'améliorer nos collaborations et de lever certains obstacles à la prise en charge de certain.es patient.es (Fédasil, CPAS, etc), la participation au Groupe de Travail AMU coordonné par Médecins du Monde, l'organisation d'activités conviviales ouvertes à tous-tes pour tisser du lien autrement entre usager-es et professionnel·les, etc.

7. Les **actions d'inclusion numérique**: visent à renforcer les compétences numériques des usager-es lors des permanences numériques hebdomadaires (tous les jeudis après-midi) et des cours d'informatique donnés au sein de l'école de l'Entr'Aide. (voir CASG et EdE).

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 ou disposant de faibles revenus. Le groupe est ouvert aux femmes de tout âge et issues de multiples nationalités et origines.

Les activités

Les activités hebdomadaires:

Les activités physiques (gymnastique hypopressive, gymnastique en musique, Vivre son corps et yoga) favorisent la connaissance et l'écoute du corps. Elles ne s'inscrivent point dans la performance mais dans la conscientisation, au travers d'un espace sécurisé, du corps en mouvement, de ses forces et de ses éventuelles douleurs. Par-là, elles s'inscrivent dans une écoute de soi, au rythme de chacune au sein d'un groupe respectueux et non jugeant.



Lundi à thèmes : ce moment de rencontres et d'échanges a été construit par plusieurs femmes du groupe Bien-être avec pour principe de passer du temps ensemble, de s'entraider, de « se former », d'échanger des idées, de créer des projets, de se soutenir dans les difficultés de la vie familiale et sociale, de lutter contre l'isolement, la perte de confiance en soi, l'absence de relations sociales...

L'atelier Cuisine consacre son attention à l'alimentation, la préparation d'un repas en groupe et au partage de celui-ci en-dehors du milieu de vie. Elle permet la mise en regard des habitudes alimentaires de chacune et la découverte d'autres façons de faire. Au cours de l'année 2024, nous avons repensé notre atelier cuisine pour proposer plus de moments de découvertes et d'apprentissages. C'est ainsi que nous avons entamé une collaboration avec le diététicien de la Maison Médicale qui encadre ponctuellement avec nous cet atelier et y apporte des savoirs répondant à de nombreuses questions des participantes, notamment en abordant des thèmes tels que les sucres, les graisses, etc. Nous avons également proposé des ateliers Cuisine du monde, Cuisine découverte, des visites d'autres projets collectifs autour de la cuisine... afin d'apporter de nouvelles découvertes.

Les activités ponctuelles :

En 2024, le GBE a organisé diverses activités ponctuelles qui ont émané tantôt de propositions des dames tantôt de propositions institutionnelles et du réseau : visite du Théâtre royal de la Monnaie et participation à des opéras avec l'asbl Un pont entre deux Mondes ; participation à divers spectacles avec le théâtre des Tanneurs et la Montagne magique ; visite de plusieurs musées ; participation à une journée à Chevetogne, à des sorties d'été avec les autres groupes communautaires de l'Entr'Aide, à la fête des voisins, à des balades vélo, etc. Nous avons consacré plus de moments formalisés au travail de debriefing et d'élaboration lors des échanges en groupe concernant les sorties culturelles.



Nous avons proposé 3 modules d'apprentissage de la natation avec l'asbl PromoSport, répondant ainsi à une demande récurrente des femmes du quartier. Ce fut l'opportunité pour certaines dames d'avoir accès pour la première fois de leur vie à l'apprentissage de la natation et ce fut pour beaucoup l'occasion de raconter les peurs profondément ancrées associées à la baignade et, d'enfin essayer de les dépasser.

Nous avons également organisé un week-end à la mer. Ce projet de longue haleine s'est construit en plusieurs séances de travail avec les dames participantes pour mettre d'organiser les différents aspects pratiques de la vie quotidienne. Partir hors de chez soi, dormir hors de son foyer familial ou conjugal est une expérience qui n'est pas anodine pour plusieurs des dames de notre public.

Nombre de participantes:

En 2024, **160 personnes** ont participé à une ou plusieurs activités du GBE pour un total de **1592 participations**.

Perspectives

Nous continuerons à évaluer nos actions avec les dames afin de les ajuster et de les faire évoluer.

Nous continuerons de proposer des activités culturelles grâce aux Art.27 et de soutenir le travail d'élaboration que ces sorties permettent. Nous réfléchissons également à la manière dont notre groupe pourrait transmettre ce que ces réflexions lui apportent.

Nous souhaitons soutenir le Réseau santé diabète à la mise sur pied d'une activité piscine pour femmes aux Bains de Bruxelles.

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.

L'année 2024 a été marquée par une hausse de la participation et de la régularité de celle-ci. Cela se traduit d'abord dans les activités ludiques et sportives qui sont devenues le pivot autour duquel s'articulent les autres activités du groupe, moins régulières, comme les sorties culturelles, excursions et autres projets associatifs (culturels ou citoyens). Si l'arrivée de nouveaux membres est en grande partie dûe aux membres du groupe eux-mêmes, la multiplication et la diversification des activités et projets en partenariat tient surtout au travail de notre RAQ (Relais action quartier) qui a rejoint le pool d'animateurs en 2024.

Les soirées de l'espace-rencontre du lundi soir qui ont toujours été le temps durant lequel le groupe définissait collectivement son cadre de fonctionnement et les actions que les participants souhaitaient mettre en œuvre, n'ont pas vu leur fréquentation augmenter, au contraire. Y ont participé essentiellement quelques anciens du groupe, sans que les nouveaux membres ne les y rejoignent.

Nous avons décidé dès lors de mettre ce dispositif en suspend et d'organiser des petites réunions, essentiellement organisationnelles, dans la foulée des activités du mardi, puisque ce sont celles-ci qui rassemblent le plus de participants. Le défi de 2025 sera probablement de maintenir et même accentuer cette dynamique nouvelle tout en y incluant les anciens membres du groupe.



4. Le groupe Ouvert

Le groupe ouvert (GO) offre un espace de rencontre mensuelle aux personnes du quartier et plus largement, pour leur permettre de mieux se connaître, partager, réfléchir autour de thèmes et élaborer ensemble 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 comme : la relation aux autres ; vivre avec la différence ; le sentiment d'exclusion ou d'inclusion ; les résonances du « voyage » ; la diversité des origines ; les ancrages ici ou là-bas ; l'éducation : comment évoluons-nous par rapport à notre éducation de départ ; et aussi la préparation de journées à l'extérieur comme les sorties à Gand et à Kessel-Lo.

Le GO se décline aussi en activités culturelles appelées GO Culture sous forme de visites : au musée des instruments de musique, au musée Magritte, au théâtre pour la pièce « Défaut d'origine », à l'exposition des photographies d'Eliott Erwitt, au cinéma pour le film « Sauvages » ; et l'organisation d'un cinéclub pour le film « Coco ». En 2024, le GO a compté 91 participations.

5. Le groupe de rencontre latino

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

En 2024, nous avons abordé les thématiques suivantes : les préjugés, comment influencent-ils nos relations sociales ? ; la communication non-violente (à travers des jeux de rôles) ; se présenter à travers le contenu de son sac à main ; la communication non-verbale (les différentes formes de communication selon les cultures avec des jeux de rôles permettant d'expérimenter : la proximité physique, le ton de la voix, la posture). De cet exercice est sortie l'envie de faire du théâtre ! Après réflexion, la proposition a mûri de démarrer un atelier de théâtre-action en 2025.

Une rencontre a été consacrée à la question « que représente ce groupe pour moi ? » en favorisant l'expression à partir de divers supports artistiques (chanson, poème, collage, dessin, etc.).

Notre année fut également agrémentée de moments plus festifs : un barbecue (en juin) et une sortie de deux jours en août, à Gand (Glamping).

Le projet particulier de réaliser un **voyage en Grèce** s'est concrétisé en partenariat avec un groupe d'étudiant·es en tourisme de l'ISFSC 12 membres du groupe sont partis en avril 2024, durant 5 jours. Cela a demandé un gros travail de préparation en amont : engagement dans le projet, cagnotte, activités, choix des activités, du budget, du logement, etc. Ainsi qu'une évaluation de clôture du projet.

Au niveau des stratégies, nous pouvons dire que ce groupe offre un espace sécurisant qui permet de: prendre la parole, parler de soi, avoir de la réflexivité, acquérir des connaissances, des savoirs et des savoir-être, s'engager dans une action collective, sortir du fatalisme et de la culpabilité individuelle (idée qu'un changement de ses conditions de vie est possible). Les professionnels guident, ou régulent, mais le groupe est actif dans la co-élaboration. Il y a un apprentissage de la prise de parole en public, de l'expression de ses sentiments, un apprentissage à la vie en groupe, à l'altérité, à l'écoute et au respect des différences. On s'essaie au «vivre-ensemble», comme dans un micro- laboratoire de la vie en société. Les paroles singulières sont reconnues, socialisées, écoutées par d'autres, pour que petit à petit émergent des paroles collectives. Parler de ses difficultés en groupe évite l'individualisation de problèmes d'origine sociale. Reconnaître des difficultés similaires chez d'autres aide à déculpabiliser et à créer un sentiment d'appartenance au groupe, à une identité collective.

Paroles de participantes sur le groupe

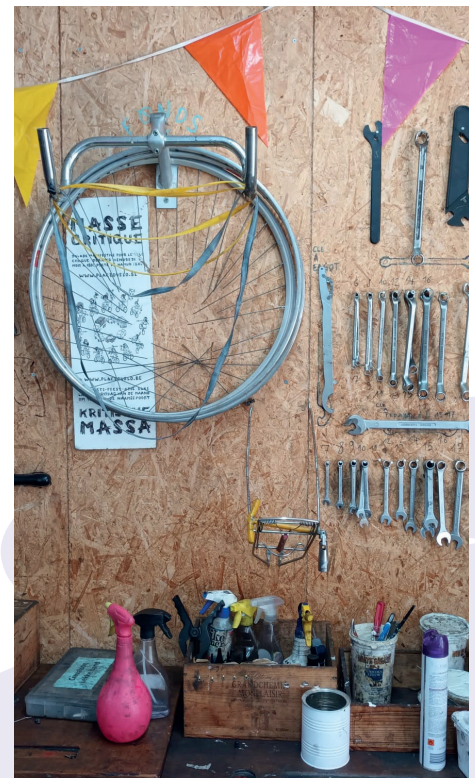
«ici, c'est comme ma deuxième famille», «on ne se sent pas critiquées», «la confidentialité, c'est une de nos règles qui est une force du groupe», «on peut partager beaucoup de choses intimes dans ce groupe», «on peut parler dans notre langue, en espagnol», «on voit différents points de vue, différentes interprétations», «j'aime les activités que nous faisons ensemble, ce sont des expériences que je n'aurais pas autrement», «je me sens accueillie», «on est entre femmes, en confiance», «ce groupe c'est un peu comme voyager dans notre pays d'origine, rire des mêmes choses, s'amuser», «j'en ressors à chaque fois plus forte, avec de nouveaux savoirs, sinon, je sors très peu de chez moi»

6. Le groupe Vélo

Depuis plus de 10 ans, des activités vélo sont organisées au sein de l'Entr'Aide des Marolles. Depuis 2023, la volonté de renforcer et pérenniser cette dynamique a permis de rassembler des collègues de différents services de l'institution dans le but de créer un groupe Vélo. Ainsi en 2024, l'équipe a pu s'étoffer de plusieurs collègues.

Le groupe Vélo 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, apprenant·es de l'École d'alphabétisation 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 professionnelles rencontrées hors du cadre ordinaire. Cela contribue à créer un réseau et à rompre l'isolement auquel certains sont parfois confrontés.

En 2024, nous avons constaté qu'un petit noyau de participants revient régulièrement aux sorties mensuelles. Afin de toucher un public plus large, nous avons: choisi de systématiser nos dates de sorties (le 1^{er} jeudi de chaque mois), conçu des sorties spécialement adaptées aux débutants, intégré des exercices de maîtrise du vélo et des moments consacrés à l'apprentissage du code de la route. Enfin, nous adaptons nos sorties mensuelles au public présent, en allongeant ou raccourcissant l'itinéraire par exemple.

Outre les sorties mensuelles, le groupe Vélo offre la possibilité d'apprendre à rouler à vélo. En 2024, nous avons rejoint le Réseau santé diabète pour participer aux modules de « mise en selle » et « roue libre » encadré par ProVélo. Ces 2 modules ouvrent, comme l'année dernière sur la possibilité de recevoir un vélo en leasing pour une durée d'un an et de le racheter ensuite pour le prix très abordable de 25 euros.

C'est d'ailleurs ce qu'ont choisi 8 des 9 personnes inscrites dans cette démarche. Bel aboutissement de notre première participation au projet Vélo solidaire!

Le groupe Vélo a aussi participé à la Journée du sport de l'Entr'Aide en proposant une balade.

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.

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.

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.

Malheureusement en 2024, nous n'avons pas été renouvelé en tant que Réseau. Il semblerait que la reconnaissance de l'Entr'Aide des Marolles comme SSM soit venue un peu embrouiller le politique sur les enjeux et les missions du Réseau. Ceux-ci étant bien dissociés de ceux d'un SSM, les partenaires ont décidé de poursuivre en partie la dynamique «réseau» en 2024 sans financement spécifique tout en cherchant à redéfinir un nouveau projet à soumettre dès que possible au prochain nouveau gouvernement. Vu l'absence prolongée de gouvernement (aussi en 2025), les partenaires espèrent une reconnaissance en Réseau pour 2026.

ONE

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

La consultation prénatale, proposée par une équipe de deux sages-femmes et deux Partenaires enfants-parents, accompagne 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, le projet autour de la grossesse (démarré en 2022) s'est poursuivi en 2024 en proposant six ateliers collectifs de préparation globale à la naissance réalisés au sein de l'Entr'Aide. Ces ateliers ressemblent à ceux qui se font dans les maternités avec la particularité d'être gratuits et accessibles à tous les futurs parents quelles que soient leurs situations administratives et financières. Ces moments créent aussi des liens entre les futurs parents.

Cette année des patientes extérieures ont également assisté à certains ateliers, accompagnées par Noémie de Proforal.

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

Les différentes activités collectives dans la consultation pour enfants se sont poursuivies, dont: la collaboration avec Toile de Jeux dans la salle d'attente, la cabane à histoires, l'atelier massage bébé, l'animation autour de l'alimentation.

Les constats

Les différentes problématiques observées depuis des années persistent: violences conjugales et intrafamiliales, situations de négligence et de maltraitance, grand accroissement des situations précaires, fracture numérique, surpoids, abus d'écrans, détérioration de l'acquisition du langage...

Pour conclure, cette année a encore été difficile pour les familles mais la collaboration générale avec les médecins, 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'année 2024 aura été marquée par la refonte des agréments du Centre d'Action Sociale Globale (intégrant désormais les subventions supplémentaires octroyées dans le cadre de la crise Covid ainsi que l'augmentation de l'ETP administratif octroyée en 2023) et de la Maison médicale (intégrant désormais la fonction sociale octroyée en 2022) mais surtout par l'octroi des agréments provisoires en tant que Centre Social Santé Intégré (01/07/2024) et Service de Santé Mentale (01/06/2024), avec pour effet d'ouvrir de nouveaux postes et de pérenniser des postes qui relevaient jusque-là de subventions facultatives.

Financièrement, l'exercice 2024 s'est soldé par un résultat financier positif de 42 014 euros, en légère hausse par rapport au résultat prévisionnel du budget 2024.

Quelques remarques :

- 189 185 euros d'actifs ont été sortis des immobilisés – des copieurs, du matériel de dentisterie ainsi que du matériel informatique dont l'ancien serveur.
- Parmi les charges affectées aux régularisations sur exercices antérieurs – charges imputables à des exercices précédents, décomptes définitifs de subvention ouverte, corrections comptables –, 14 313 euros résultent de la sortie des comptes de l'Entr'Aide de ceux de l'ONE (consultation enfants et de la consultation prénatale), et ce par souci de clarification, s'agissant de deux entités juridiques différentes.
- Une diminution significative des honoraires en 2024 liée notamment à un transfert de ces frais vers ceux de personnel du fait de l'engagement de médecins sous statut salarié plutôt qu'indépendant.
- Une diminution de la dotation IFIC par rapport à celle estimée suite à un réajustement des barèmes de référence.
- Une diminution inattendue de 22% (40 064 euros) de la dotation des accords sociaux 2000-2005 – harmonisation salariale et prime d'attractivité – dont on ignore à ce jour s'il en sera de même pour l'année 2025.

Concernant le budget 2025, compte tenu de cette dernière remarque et au vu du climat d'austérité et d'incertitude politique qui pèsent sur la Région de Bruxelles-Capitale, nous avons construit un budget particulièrement prudent impliquant un prélèvement sur fonds propres. Si cette prudence devait s'avérer fondée, cela ne serait pas sans conséquence sur l'élaboration du budget 2026.

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 ont 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 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, 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 toutes et 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 chacun et chacune, pour leur présence active durant cette année. 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 les équipes:
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 debut d'année.**



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 :

