

Entr'Aide des Marolles
Rapport Annuel 2016 présenté à
l'Assemblée Générale de jeudi 15 juin 2017

Evolution institutionnelle

L'année 2016 est une année un peu particulière pour l'Entr'Aide des Marolles : entre difficulté institutionnelle, poursuite et élargissement des services et meilleure santé financière.

En effet, cette année marque le départ de notre ancien directeur, Jacques Verstraeten. Pendant 17 ans, il aura marqué l'histoire de l'Entr'Aide et contribué à faire évoluer et grandir l'institution. Nous profitons de cet espace pour le remercier pour son investissement.

Le remplacement de Jacques Verstraeten a pris du temps, beaucoup de temps. En effet, notre nouveau Directeur, François Baufay, ne nous est arrivé qu'en début 2017. Cette situation a conduit l'Entr'Aide des Marolles à fonctionner presque pendant une année sans direction. Comme vous le lirez dans ce rapport annuel, cette absence a été bien « gérée » par les différentes équipes de l'institution, qui, malgré les difficultés que la situation avait engendrées, ont poursuivi leur excellent travail de terrain avec les usagers. Ce travail, précieux et difficile, de liens au quotidien, dans le quartier des Marolles, s'est maintenu tout au long de l'année dans tous les services, rappelons-le, dans un contexte socio-économique lourd touchant particulièrement nos publics.

Nous profitons, dès lors, également de cet espace pour remercier l'ensemble des travailleurs pour leur investissement dans leur travail.

Ainsi, donc, pendant l'année 2016, les activités, toujours plus indispensables, de l'Entr'Aide des Marolles se sont poursuivies et même fortement développées pour certaines. Ainsi, par exemple, l'Ecole de l'Entr'Aide des Marolles, s'est inscrite pour devenir opérateur linguistique BAPA (Bureau d'Accueil Primo-Arrivants). Outre, le débat en interne que ce choix a provoqué, il a conduit l'équipe à s'agrandir et à envisager une certaine autonomisation par rapport au CASG, initiateur du projet.

La tendance générale est à une hausse (parfois à la stabilisation) des consultations. Celle-ci doit nous conduire à divers endroits, à réfléchir à l'accueil proposé mais aussi à de nouveaux modes d'action. Depuis longtemps, l'Entr'Aide des Marolles s'est inscrite dans une dynamique de groupe et communautaire. La réalité des chiffres montre que cette logique doit se poursuivre, voire se renforcer. Il faudra donc pouvoir trouver la manière de la financer.

Le Service d'Aide Psychologique, dont le nombre de consultations a augmenté de 30% depuis 7 ans, n'a toujours pas obtenu son agrément comme Service de Santé Mentale, demande déposée fin 2008 à la COCOF.

La Maison Médicale est entrée dans la deuxième année de fonctionnement au forfait, forfait qui commence à donner des résultats intéressants permettant d'envisager de nouvelles visions du travail. L'année 2017 permettra sûrement de concrétiser ces nouvelles visions.

Le Centre d'Action Sociale Globale, malgré une réorganisation importante de sa permanence, a vu une stabilisation de la demande générale au cours de cette année. Il s'implique toujours dans les projets collectifs et communautaires.

Les activités de l'ONE ont été poursuivies en 2016 avec l'Entr'Aide comme Pouvoir Organisateur.

Dans notre approche de santé globale où les axes Santé - Social - Santé mentale - sont complémentaires, nous restons dans la perspective d'obtenir un seul agrément couvrant ces 3 pôles. Tandis qu'en interne,

une importante réflexion doit être menée sur ce que veut dire concrètement, dans la réalité du terrain de toutes les équipes, le « multi-agréments » et « la complémentarité ».

Enfin, 2016 est une année financièrement positive pour l'Entr'Aide des Marolles qui peut entrevoir l'avenir avec un peu plus de sérénité.

Le Service Accueil

L'accueil à l'Entr'Aide se présente comme « La première ligne » de tous les services de l'ouverture à la fermeture de l'ASBL. Avec une équipe de 5 accueillantes et 1 bénévole, nous offrons une écoute personnalisée aux diverses demandes des patients par téléphone ou in situ, ainsi que l'orientation et le relais vers les services en interne et vers les partenaires en externe.

L'équipe fonctionne depuis 3 ans en autogestion et chaque accueillante assure la fonction de « personne de référence » auprès d'un ou de plusieurs services de l'Entr'Aide afin d'établir la meilleure collaboration.

Les activités de l'Entr'Aide en hausse et en diversification continue augmentent le travail à l'Accueil et le rendent parfois plus difficile. Cela nécessite un ajustement permanent comme, par exemple, la gestion du téléphone, l'information et l'accompagnement des patients.

Cette année, nous avons regroupé dans un même programme informatique la gestion des consultations MKI (médecins, kinés et infirmières), ce qui a permis de réduire le travail administratif et a évité l'utilisation de plusieurs programmes en même temps à l'Accueil.

Nous avons également mis en place un projet d'animation en lien avec quelques journées mondiales sur des thèmes de santé. Par exemple la journée mondiale du sida célébrée le 1er décembre, pour laquelle nous avons balisé tous les couloirs accessibles au public d'affiches de sensibilisation.

En 2016, nos efforts se sont fortement concentrés à améliorer les collaborations avec nos partenaires externes comme le SAMU Social, FEDASIL et le CPAS pour un meilleur accompagnement des patients.

Le Service d'Aide Psychologique

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

Le service assure des prises en charge individuelles et familiales pour des enfants, des adolescents et des adultes. Ces prises en charge peuvent être ponctuelles ou s'inscrire dans le temps et sont parfois multiples : les entretiens familiaux se font en co-consultations et une personne peut être reçue par la psychologue ou le psychiatre et, parallèlement, par le travailleur social pour un soutien dans ses démarches plus concrètes d'insertion.

En 2016, le nombre de consultations (3.061) est stable par rapport à 2014, après une diminution en 2015 s'expliquant par la vacance du poste de psychiatre durant les six premiers mois de l'année ainsi que par le remplacement temporaire d'une de nos psychologues.

Toutefois, la tendance de fond est à la hausse puisque le nombre de consultations a crû de près de 30% sur les sept dernières années, sans que le temps de travail disponible de l'équipe ait, lui, significativement augmenté.

Par ailleurs, cette augmentation des prises en charge s'accompagne d'une évolution de la population qui fréquente le service : notre action s'est recentrée sur la population du quartier, avant tout au profit d'habitants isolés, fragilisés tant socialement qu'économiquement, souvent en errance et/ou en précarité de séjour. Il s'agit d'une population plus masculine présentant plus fréquemment des problématiques psychiatriques.

Cette évolution s'explique par l'effet des dispositifs mis en place pour favoriser notre accès aux personnes les plus fragilisées, voire déstructurées : les permanences du service et la « permanence psychiatrique » (qui facilitent l'accès aux consultations des personnes qui s'inscrivent plus difficilement dans le système des rendez-vous).

Toutefois, l'accueil des familles du quartier reste au cœur de nos pratiques et singulièrement de celles de la psychomotricienne, de la logopède et (dans une moindre mesure) des psychologues. Mais la souplesse de notre cadre et l'amélioration de l'accès aux soins qui en découle entraînent une saturation de nos plages de consultations. Cette saturation est par ailleurs assez générale dans tout le secteur bruxellois de la santé mentale et pose la question de l'accès aux soins relevant de la santé mentale.

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.

Le projet « collectif » est défini comme un projet qui réunit un groupe de personnes et qui est préparé et animé par un ou plusieurs professionnels. Le projet « communautaire », quant à lui, réunit un groupe de personnes qui progressivement s'approprient le projet et en assurent toute ou une partie de la préparation et de l'organisation. Les professionnels participent au projet en tant que garants du cadre et des objectifs de départ.

Les différents projets nous permettent de travailler au niveau de la prévention en santé mentale et d'aborder différemment les problématiques que nous rencontrons lors des consultations.

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

Les parents sont invités par les enfants à s'impliquer au travers des questionnements sur l'histoire familiale. Cette année encore, trois semaines d'atelier ont été organisées (Pâques, juillet et août), rassemblant en moyenne 14 enfants.

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.

Dans la continuité de l'atelier Paloma, avec l'expérience de notre travail en consultation et notre réflexion en équipe, nous avons voulu nous centrer particulièrement sur la période délicate de l'entrée à l'école où l'on perçoit parfois les premiers indices qui traduisent qu'un jeune enfant est en souffrance ou en décalage par rapport à son groupe de pairs.

PalomaR s'adresse aux enfants de 3-5 ans qui commencent (ou qui devraient commencer) l'école maternelle et éprouvent des difficultés à s'adapter. Ce sont également des séances de psychomotricité collective, avec la participation des parents. Ces deux projets ont connu en 2016 une très forte augmentation de leur fréquentation : 22 personnes en moyenne (11 dyades), 96 différentes pour Paloma ; 13 personnes en moyenne, 39 différentes pour PalomaR.

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 11 ans.

La Maison Médicale

La Maison Médicale a poursuivi son adaptation au système du Forfait pour les soins de médecine générale, de kinésithérapie et infirmiers (MKI). Cela signifie que les soignants collaborent plus étroitement à la prise en charge des patients. De leur côté les patients bénéficient d'un suivi plus adapté puisque les intervenants les connaissent mieux. Cependant le contexte général d'accroissement de la précarité, participe à la dégradation de l'accès aux soins pour ceux qui ne bénéficient pas de la couverture sociale. Les démarches administratives sont complexes et découragent les personnes à obtenir une aide. Nous restons attentifs à rester le plus accessible, dans la mesure de nos moyens et en ouvrant nos actions collectives et communautaires au plus grand nombre.

L'équipe

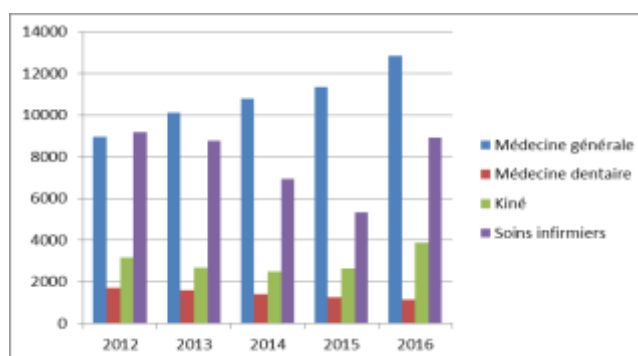
5 accueillantes, 5 médecins, 3 kinés, 2 infirmières, 1 dentiste, 2 administratives assurent en collaboration avec d'autres intervenants les soins MKID (médicaux, kinés, infirmiers et dentaires), les consultations de diététique et pédicure, les actions en Promotion de la Santé et santé communautaire et la gestion administrative. Cette année la dentiste a souhaité quitter l'équipe Maison Médicale tout en intégrant le groupe de suivis cliniques des MKI (devenu MKID). L'équipe poursuit pour la 5^{ème} année consécutive, le projet de renforcement du travail en équipe pluridisciplinaire dans le cadre de la Démarche d'Evaluation Qualitative de la COCOF.

Les soins de première ligne

Nombre de patients suivis en 2016:			
MEDECINE GENERALE	MEDECINE DENTAIRE	KINE	SOINS INFIRMIERS
1909	492	294	135

Parmi les 1.909 patients, 1632 (85%) ont bénéficié du forfait et 277 (15%) sont soit au CPAS en Aide Médicale Urgente, à FEDASIL soit sans couverture sociale. Les patients en kiné et soins infirmiers sont inclus dans les patients suivis par les médecins. Les 492 patients en médecine dentaire ne sont liés ni au forfait ni au territoire de la Maison Médicale puisque l'accès y est libre.

Evolution des consultations :



Notons que les consultations en médecine (12.829), kiné (3.881) continuent à progresser, et les soins infirmiers (8.907) retrouvent une activité importante à la suite de la réorganisation du service.

La Médecine Générale

Cette année, notre équipe s'est renforcée avec l'arrivée d'un assistant en médecine générale ce qui nous a permis de mieux répondre à la demande de consultations en hausse de 13%.

Pour notre équipe, le système du forfait permet d'organiser la prise en charge de nos patients de façon plus globale et plus complète. Par rapport à l'année précédente, l'ensemble des professionnels, comme des usagers, a appris à mieux connaître et utiliser ce système. Ainsi les médecins exploitent mieux la possibilité de reconvoquer un patient, et ont plus de possibilités d'inclure l'éducation et la prévention dans leurs consultations.

Notre population étant fort variée, notre activité médicale reste très diversifiée. Nous nous occupons de patients de tout âge, de toute condition sociale. Nous répondons à des besoins ponctuels, à l'occasion d'une maladie passagère par exemple, et assurons aussi les suivis de long terme des maladies chroniques. Nous prenons en compte les différents aspects de la santé (médicaux, psychologiques, sociaux), organisons la prévention, prenons en charge ce que nous pouvons et organisons les références pour le reste, en interne, vers les services de l'Entr'Aide : kiné, infirmier, dentiste, ONE, aide psychologique, suivi social ou en externe, vers les réseaux partenaires.

Dans le cadre du suivi global, la population des sans-abri est une population pour laquelle il est plus difficile d'organiser la continuité de la prise en charge. L'année 2016 a permis de progresser à ce sujet, en renforçant la collaboration avec des partenaires extérieurs, tel que le centre médicalisé du Samu Social.

Cependant, la surcharge de travail liée à l'augmentation des consultations a orienté l'activité médicale essentiellement vers les consultations, empêchant de nous impliquer autant que nous l'aurions souhaité dans les projets de prévention et de promotion de la santé. Nous voulons agir en mettant en place des campagnes de prévention et en nous impliquant dans les groupes de travail du Réseau Santé Diabète Bruxelles, notamment, traitant de l'alimentation et de l'activité physique. Plusieurs projets sont en cours de réflexion. Une meilleure collaboration avec les différents partenaires et institutions du quartier serait également bénéfique à notre travail.

Nous participons activement au projet de Démarche d'Evaluation Qualitative 2015-2017 et espérons que sa réalisation appuie notre volonté de renforcer le travail d'équipe interdisciplinaire.

La Kinésithérapie

En 2016, l'équipe kiné s'est renouvelée, Anda et Nicolas ont rejoint Sandrine.

L'équipe a effectué **3.881** prestations en 2016 soit une augmentation de 47% par rapport à 2015. La majeure partie du travail est consacrée aux consultations en cabinet et à domicile.

Au-delà des consultations individuelles, certaines séances se déroulent en petits groupes de deux personnes présentant le même profil de rééducation. Cela permet aux patients de bénéficier d'un temps plus long de consultation et donc d'un travail plus conséquent. Cette formule entraîne aussi un accroissement de leur motivation à la suite d'échanges interpersonnels et la diminution du sentiment de solitude face au même problème. Une étroite collaboration s'est installée avec les médecins, les infirmières et l'accueil afin d'optimiser le partage des points de vue sur les attentes et les besoins de chaque patient.

Notre objectif pour la suite et dans le but d'une prise en charge idéale, serait d'augmenter l'autonomie du patient pour qu'il devienne l'acteur principal de sa propre rééducation. Pour cela, la promotion de l'activité physique, la participation aux différents groupes d'activités proposés par l'Entr'Aide et le Réseau Santé Diabète et la mise en place d'exercices d'auto-rééducation sont primordiaux. L'équipe kiné

prévoit d'installer un logiciel spécialisé permettant d'obtenir des programmes adaptés à la demande de chaque patient et surtout en fonction de sa pathologie.

Les kinés participent aux réunions GSKB, Groupe sectoriel des kinésithérapeutes de Bruxelles.

Les Soins Infirmiers

Deux infirmières à temps partiel se partagent les permanences du dispensaire et la gestion des visites à domicile. Elles assurent 200 consultations par mois et sont au maximum de leurs possibilités.

Les soins complémentaires sont confiés au service soins à domicile du CPAS.

Parmi les 135 patients, 24% sont sans mutuelle, ils relèvent du CPAS ou sont sans couverture sociale.

La nouvelle organisation des soins infirmiers a nettement amélioré le fonctionnement et cela s'est concrétisé par : une meilleure utilisation des outils informatiques pour mieux communiquer avec les autres soignants, le suivi des diverses vaccinations pour sensibiliser les patients, la participation à des groupes d'infirmiers (IGB) et la formation continue notamment aux soins de plaies.

Les infirmières sont amenées à collaborer avec des intervenants professionnels de différents horizons : Infirmières de Rue, Poverello, La Fontaine, les maisons médicales du quartier des Marolles, l'asbl Diogène,... Elles sont amenées à faire des liens avec les médecins, les kinés, les infirmières à domicile, les aides familiales, les structures d'accueil, les aide-ménagères, les psychologues, les pharmaciens, les assistants sociaux, parfois les employeurs ... et aussi les familles des patients. La multiplicité des acteurs gravitant autour du patient peut être très variée. La communication au sein du réseau du patient est parfois très complexe et compliquée.

En 2016, nous avons amélioré les conditions d'hygiène au dispensaire, la réflexion interdisciplinaire sur le réseau social ressource des patients, la réflexion sur la participation du patient au soin, les collaborations avec les autres structures médicales du quartier grâce au groupe de rencontre entre professionnels du Carrefour Marolles.

Cependant, nous témoignons que l'isolement reste un véritable problème chez certains patients.

Le fait d'être isolé sur le plan social et affectif entraîne parfois de graves conséquences : la démotivation à prendre soin de soi, la négligence de soi (malnutrition, manque d'hygiène, ..), la dépression, la dégradation de l'état physique et mental de la personne, le refus de demander les services dont elle aurait besoin, le risque d'être la cible d'abus,... une personne isolée est une personne très vulnérable sur beaucoup d'aspects.

L'infirmière est parfois la seule personne que le patient rencontre sur une journée. Que ce soit en consultation ou à domicile, sa présence est à la fois rassurante, réconfortante et encourageante. La relation de confiance et de proximité avec l'infirmière est primordiale pour le soin. L'écoute, le respect et la reconnaissance de la personne est le premier pas vers une ouverture de sa part à des solutions qui sont adaptées à son vécu et à ses besoins.

Pour la suite, nous souhaitons mieux connaître le public propre à la maison Médicale, les ressources du quartier, soutenir la participation du patient aux soins, encore améliorer le suivi des patients malades chroniques et donc un renforcer encore plus le travail en pluridisciplinarité.

La Médecine Dentaire

En soins dentaires, à partir de 2016 les personnes sous statut VIPO sont également concernées par la mesure les obligeant à au moins une visite par an chez le dentiste afin bénéficier du remboursement au tarif préférentiel. Ces mesures ne sont pas bien comprises par la patientèle et font craindre des frais complémentaires. Dans ces circonstances, les patients postposent les soins nécessaires jusqu'à ce qu'ils soient inévitables.

La tarification des soins de médecine dentaire, bien qu'en tiers-payant pour la majorité, suit rigoureusement les règles dictées par l'INAMI. Cela signifie que le tiers-payant n'est appliqué que dans

certaines conditions et pour certains soins. Par exemple, tous les patients paient la totalité des frais du détartrage, des extractions, des radiographies et le ticket modérateur pour les prothèses.

A partir de 2017, la facturation électronique est obligatoire, ce qui implique l'acquisition d'un logiciel agréé par l'INAMI.

La dentiste a été intégrée aux réunions cliniques MKI (le groupe est devenu MKID) afin de renforcer la collaboration sur la prise en charge globale du patient.

Une nouvelle collaboration avec un dentiste endodontologue est prévue pour 2017 afin de réserver des plages horaires aux soins nécessitant un temps de traitement plus long et ainsi libérer l'accessibilité des consultations pour les soins courants.

Les Consultations de diététique

A partir de mai 2016, un diététicien indépendant a repris la consultation de diététique et a assuré le suivi de 73 patients lors de 138 consultations. Le taux de fréquentation de 77% est très satisfaisant au vu du profil des patients. Ceux-ci présentent principalement des syndromes métaboliques souvent liés à une surcharge pondérale

Les consultations de pédicure

Les consultations s'adressent principalement à une patientèle âgée avec une santé fragile, ce qui implique une instabilité dans le suivi des rendez-vous. La pédicure a assuré 70 soins auprès de 31 patients.

La prévention

La campagne grippe est une action en prévention primaire qui a lieu chaque année. Cette année, grâce au forfait, il a été plus facile de cerner la population-cible pour qui la vaccination est importante : les personnes avec un risque accru de complication en cas de grippe (les plus de 65 ans, les malades chroniques, les femmes enceintes), les professionnels de santé et les accompagnants directs des personnes fragiles. **446** patients ont été contactés, **184** se sont fait vacciner, soit un taux de **41%**.

L'encodage de la part des soignants est essentiel afin d'extraire facilement les données du public-cible. Le travail en pluridisciplinarité a été un atout majeur pour combiner les approches (individuelle et collective) et multiplier utilement les contacts avec les patients et donc diffuser une information cohérente et complète. Etonnement, pour cette campagne, seul 17% des professionnels invités se sont fait vacciner.

La Promotion de la Santé et la Santé Communautaire

La Promotion de la Santé est une démarche transversale au sein de l'Entr'Aide. Chaque service la décline dans ses actions, cependant une équipe a en charge son développement avec le soutien de la COCOF pour le projet : « Agir ensemble pour une meilleure santé. Une démarche en Promotion de la Santé dans le Quartier des Marolles » ».

L'objectif principal est de mettre en relation, en partenariat et en projet les différents acteurs concernés par la santé des habitants pour aboutir à une amélioration des paramètres de santé des personnes du quartier. Tant les habitants que les professionnels des différents secteurs et de différentes institutions sont invités à s'impliquer. La démarche en santé communautaire est la stratégie choisie pour soutenir les personnes à faire les meilleurs choix pour leur santé. Ce travail collectif favorise l'apprentissage, les échanges, le partage de compétences, la connaissance et reconnaissance des autres dans leurs identités multiples: culturelles, de genre, professionnelles, générationnelles,...

L'équipe bénéficie de l'accompagnement méthodologique du Centre Bruxellois de Promotion à la Santé.

Actions :

Le Carrefour Santé : espace d'animation au sein de la salle d'attente commune social-santé, animé par

un médecin retraité bénévole. Des échanges individuels s'y organisent deux matinées par semaine avec, selon la demande, des prises de mesures (poids, taille, tour de taille, pression artérielle) qui peuvent être suivies dans le temps. Des rencontres mensuelles avec l'intervention de professionnels autour de thèmes de santé globale, suggérés par les usagers : le corps humain, prendre soin de son dos, l'hypertension artérielle,... y sont aussi organisées. Cette année un partenariat avec l'Ecole de l'Entr'Aide a permis de réaliser des animations avec le public apprenant des groupes d'alphabétisation.

Le Projet Nutrition : ensemble d'actions autour de l'alimentation avec les professionnels et les usagers. Les professionnels réfléchissent à la place accordée à l'alimentation dans leur approche thérapeutique. Les usagers questionnent leurs relations « affectives » et culturelles à l'alimentation : Quel est le rôle des cinq sens dans l'appétit ? Quel est l'impact de la publicité ? Comment cuisiner des fruits et légumes courants mais aussi inconnus?,... En partenariat avec le Réseau Santé Diabète et Culture & Santé pour certaines actions. En 2016 une animation a réuni habitants et professionnels de diverses associations autour d'un grand Quizz sur l'alimentation.

Les Focus Groups : rencontres collectives entre professionnels et usagers sur « l'accès à la santé » autour de thèmes comme : Comment ne pas se faire arnaquer au supermarché ?, Hommes/Femmes : que se passe-t-il à l'andropause/ménopause ?, Les fuites urinaires...parlons-en, les huiles essentielles, etc... La participation de chacun est importante. Apprendre les uns des autres et réfléchir ensemble pour faire de meilleurs choix pour sa santé. Les 10 rencontres ont rassemblé 50 inscrits pour 118 participations.

Le Groupe Ouvert : rencontres entre personnes qui prennent un temps d'arrêt pour réfléchir, s'exprimer et s'écouter. Chacun au départ de ses expériences partage sa vision et interpelle les autres sur leur vécu. Une dynamique horizontale où chacun est ressource de savoirs pour les autres. Etre soi et être ensemble. Thèmes abordés: la peur et les phobies ; mon projet pour 2016 ; l'Arbre à souhait ; Cultivons l'optimisme ; Reconnaître ses émotions ; Comment je prends soin de moi ; l'Intuition ; la Pensée positive ; la Peur d'être rejeté. Les 12 rencontres ont rassemblé 32 inscrits pour 129 participations.

Vivre son Corps : rencontres hebdomadaire en partenariat avec le Groupe Bien Etre mêlant mobilité corporelle, bien-être (auto-massages, méditation, do-in,...) et mise en mots, expression de soi.

La Santé communautaire de la Maison Médicale est confiée au Groupe Bien Etre dont les actions sont décrites ci-dessous, en projets transversaux.

Le Centre d'Action Sociale Globale - CASG

Notre action sociale s'articule toujours autour de 3 modes d'intervention : l'accompagnement individuel, les actions collectives et communautaires.

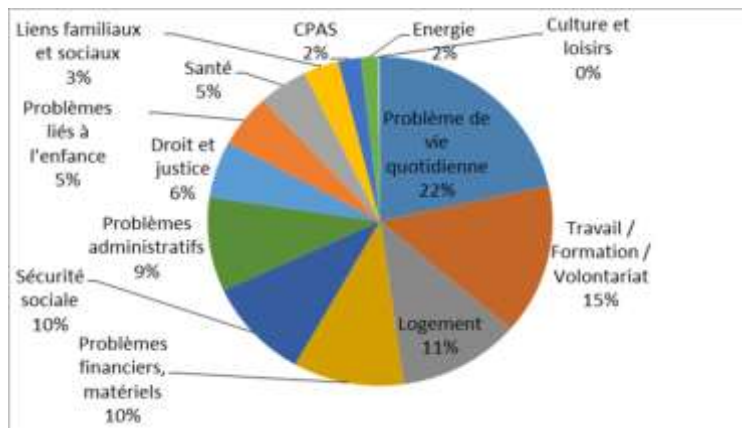
L'équipe se compose de 5 assistants sociaux, d'une coordinatrice pédagogique pour 12 volontaires formateurs (Ecole de l'Entraide) et d'un coordinateur général. Nous sommes constamment sollicités pour répondre à toutes les difficultés qui nous sont présentées.

L'approche individuelle reste primordiale pour résoudre les problématiques spécifiques. Par contre les actions collectives et communautaires renvoient davantage à des actions de prévention, de participation, de co-construction, d'informations voire de formations collectives.

L'aide individuelle :

Cette année, nous avons choisi d'améliorer les conditions d'accueil des usagers se rendant à la permanence sociale. La salle d'attente était devenue un lieu de tension voire de conflits. Les assistants sociaux, de plus en plus sollicités, accueillaient 20 demandeurs au cours d'une permanence de 4 heures. Ce travail à la chaîne étant devenu immanquablement contreproductif, nous avons réorganisé la

permanence afin d'améliorer les conditions d'accueil du public et les conditions de travail des assistants sociaux. Depuis novembre 2016, les entretiens ont lieu toutes les 20 minutes limitant ainsi à 12 personnes par matinée. Le service accueil enregistre les bénéficiaires jusqu'à ce que la permanence soit complète. Nous avons également limité le territoire de notre intervention pour les nouvelles demandes.



En 2016, le nombre de contacts reste stable par rapport aux deux années précédentes, il s'élève à **4127**.

Nous avons traité **5726** problématiques contre **6427** l'année dernière et **5841** en 2014. La diminution de 3% de cette année est un réajustement après la forte croissance l'année dernière, due aux accompagnements à la recherche d'emploi. Pour faire face, cette année nous avons choisi de renvoyer les

nouvelles demandes vers les services compétents comme Actiris et les Missions locales.

D'autre part, les problématiques liées à la vie quotidienne ont augmenté de 4%. Cela s'explique par le nombre croissant de documents à compléter, leur complexification et le fait de devoir les introduire en ligne. Nous remarquons de façon récurrente que la multifactorialité des problématiques au sein d'une même famille s'amplifie d'année en année.

Notre intention n'est pas de jeter l'opprobre sur nos législateurs mais bien de les informer des conséquences de leur politique afin qu'ils veillent à certains aménagements pour ne pas défavoriser les personnes précarisées. La numérisation, à outrance, des diverses démarches administratives est un réel frein à l'obtention de certains droits : allocations d'études, reconnaissance d'handicap, décrocher un rendez-vous auprès du service population, ... En moyenne on peut considérer que ces mesures impactent négativement 10% de la population mais dans notre quartier cela s'approche le plus souvent de 90%. En conséquence, nous accompagnons un nouveau public, qui ne maîtrise pas les outils informatiques. Ceci sans compter les personnes découragées qui ont renoncé à l'obtention de certains droits vu la complexité à laquelle ils doivent faire face.

Les actions collectives :

Conso'Malin

Cette action vise notamment à donner les clés de compréhension de notre société de consommation pour améliorer la situation sociale et éviter l'émergence de situations d'endettement. Nous sensibilisons les habitants et les amenons à développer un comportement averti et critique leur permettant d'acquérir les compétences et connaissances suffisantes pour faire des choix les plus libres et réfléchis possibles en matière de consommation et de signature de contrats. En outre, ces animations offrent un espace d'échanges, de discussions et de débats autour de la consommation.

3 séances ont traité des thèmes suivants :

- le chauffage (*l'énergie reste un thème récurrent vu les difficultés liées à la libéralisation du marché de l'énergie*) : les bons gestes pour limiter sa consommation tout en gardant le confort ;
- les factures : le parcours d'une dette, de la facture au recouvrement judiciaire ;
- le budget : comment faire des économies sur les dépenses courantes et les frais ordinaires mensuels ?

Ces rencontres ont totalisé 25 participations pour 14 participants différents, dont près de la moitié orientés par la permanence sociale, les autres venant des groupes communautaires.

L'Ecole de l'Entraide – EdE

Ce projet est soutenu par la COCOF en Cohésion Sociale et doit répondre, entre autres, à former des groupes où sont présentes 4 mixités (*de genre, culturelle, sociale et générationnelle*) :

- ainsi, en 2016, nous avons inscrit 47 personnes, 67 autres sont restées en liste d'attente ;
- la moyenne d'âge est de 42 ans – la plus jeune a 23 ans et la plus âgée, 67 ans ;
- nous comptons 16 nationalités différentes, dont 40% des apprenants sont d'origine marocaine. La population dominante du quartier se reflétant en miroir dans nos groupes ;
- nous n'avons toujours pas pu atteindre une parité hommes/ femmes, et ce malgré nos stratégies à l'inscription. Nous comptons 70% de femmes sur l'ensemble de nos groupes.

Des effets tels que joie - échanges - amitié - richesse - générosité - sincérité - complicité - convivialité... sont visibles et constants. En aucun cas, nous ne travaillons spécifiquement ce bien-être là, mais nous ne pouvons nier qu'il est une conséquence « collatérale » forte de la façon dont nous menons notre pédagogie auto-socio-constructiviste.

Toile de jeux

169 animations ont été organisées touchant **1774** personnes différentes pour **3534** présences aux différentes activités.

Le taux de fréquentation à l'Espace-jeux reste constant et prouve à quel point il est important d'offrir un endroit structurant où l'enfant peut s'épanouir dans le jeu et où la relation enfant-parent est privilégiée.

En 2016, nous avons relancé le « café des parents », un groupe de parole ouvert aux parents de l'Espace-Jeux, de l'ONE ou à tout nouveau parent.

Nous déplorons que le Centre de Guidance de l'ULB se soit retiré du projet suite aux difficultés rencontrées au niveau des ressources humaines.

Les actions communautaires :

Le Groupe des Hommes des Marolles et le Groupe Bien Etre étant des projets transversaux, ils seront développés plus loin.

Les projets transversaux

LES ACTIONS COMMUNAUTAIRES

Le Groupe Bien Etre

Le Groupe Bien Etre rassemble des femmes de toute origine et de tout âge autour de la réalisation d'actions collectives et communautaires.

Ce lieu offre aux dames la possibilité de créer des liens qui les aident à surmonter leurs difficultés quotidiennes : l'isolement social, leur parcours migratoire parfois difficile, leur rôle de parent et/ou d'épouse, etc.

Il s'adresse prioritairement aux femmes du quartier des Marolles, sans exclusive. La majorité des activités se déroulant en journée, le groupe accueille principalement des personnes sans emploi et/ou disposant de faibles revenus. Le Groupe Bien Etre est intergénérationnel, composé de femmes de 18 à 85 ans, de multiples nationalités et origines ethniques, principalement marocaines, espagnoles, belges, italiennes, somaliennes, congolaises, chiliennes, équatoriennes, algériennes, tunisiennes, etc.

Les activités récurrentes

La gymnastique en musique et gym douce : activité menée par une participante très engagée qui rassemble un public de femmes motivées à faire des exercices cardio-vasculaires et musculaires. Les trois séances mensuelles s'organisent en totale autonomie.

La gymnastique hypopressive : assurée par une professionnelle qui sensibilise les dames à prendre conscience des muscles de leur périnée.

Vivre son Corps : Nouvelle activité réalisée en partenariat avec le Projet Promotion Santé, animé par deux professionnelles, dont l'une se base sur des techniques de bien-être (auto-massages, travail sur la respiration et sur la voix, do-in) et l'autre, sur la méditation, la mise en mots et le partage des ressentis.

Le Yoga : programmé en fin de semaine, draine un public mixte soucieux de travailler les tensions de stress accumulées, grâce à des techniques de respiration et de mouvements variés.

Lundi à thèmes : plusieurs femmes du Groupe Bien Etre ont construit ces moments avec pour principe de créer des projets, de passer du temps ensemble, de s'entraider, d'échanger des idées, de se soutenir dans les difficultés de la vie familiale et sociale.

Atelier Cuisine : les participantes, chacune à leur tour, partagent et apprennent aux autres, une recette de leur patrimoine.

Atelier Créatif : l'une apprend à l'autre son savoir-faire en matière de couture, de tricot ou de création de bijoux. Cet atelier est mené par l'ensemble du groupe.

Les activités ponctuelles

- La préparation de repas pour les sans-abris du quartier des Marolles. Afin d'y parvenir, des collectes pour financer les repas ont été organisées dans chaque activité du Groupe Bien Etre. Tout comme l'année précédente, les distributions ont eu lieu dans la rue et à l'asile de Nuit Pierre d'Angle.
- Une animation sur la sécurité au quotidien par l'asbl Garance, dont la mission première est de renforcer l'autonomie des femmes en matière de sécurité et de prévention des violences.
- La collaboration avec une styliste du Contrat de quartier Jonction afin de donner un nouveau souffle à la créativité des dames. 8 séances ont été organisées d'octobre à novembre. Collaboration positive et très appréciée.
- Une balade à Ostende ;
- Une sortie à Gand ;
- 2 séances cinéma : « Fatima » et « Demain » ;
- La Journée Santé Mentale du RSMM sur le thème de la Honte et de la Fierté ;
- Des promenades vertes en été avec Santé Environnement, etc.
- Une sortie aux étangs de Virelles , organisée par les Hommes des Marolles
- Une sortie culturelle à Bouillon, organisée par les Hommes des Marolles

L'accompagnement

L'équipe, qui fonctionne en autogestion depuis 2012, est composée de travailleuses de l'Entr'Aide de différentes professions : 1 assistante sociale du CASG ; 1 kinésithérapeute de la Maison Médicale ; 1 personne, de formation artistique, engagée pour le Groupe Bien Etre. Chaque professionnelle occupe une fonction d'accompagnatrice, en s'appuyant sur une méthodologie commune, celle de guider les participantes vers le développement d'activités collectives et/ou communautaires.

Le Groupe Bien Etre maintient son développement depuis plusieurs années. Tremplin pour les unes, lieu d'expressions, de rencontres ou d'échanges pour les autres, l'effet de valorisation des compétences de chacune est toujours aussi bien soutenu auprès des femmes. En s'impliquant dans les projets, dans les activités menées, elles expérimentent que leurs propres ressources permettent d'être à l'initiative des actions mises en place.

Le nombre d'activités et l'enthousiasme des participantes impliquent une charge de travail conséquente. L'accompagnement du Groupe Bien Etre demande une mobilisation importante des professionnelles et les temps de réflexion sont difficiles à dégager au vu de la charge de travail. Nous souhaitons travailler à 4 et attendons que de nouveaux moyens financiers puissent se libérer.

Les perspectives 2017

Nous souhaitons dégager le temps nécessaire afin de soutenir la réalisation de nouvelles initiatives des dames. En 2017, elles prévoient de réitérer les repas pour les sans-abris ; de partir un week-end à Chevetogne ; d'enrichir les collaborations avec d'autres associations ; de rester ouvertes à d'autres projets ;... Tout comme les années précédentes, nous avons l'objectif de nous ouvrir davantage vers l'extérieur tant au niveau des partenaires qu'au niveau de la réalisation concrète des projets et/ou activités existantes du Groupe Bien Etre.

Le Groupe des Hommes des Marolles,

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

Au fil du temps, les habitants se sont appropriés 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,...

Les Hommes des Marolles ont encore régulièrement participé, au titre d'invités ou de co-organisateurs, aux actions des associations partenaires : journée santé mentale, repair-café, fête de quartier Querelle, Marolles Ma Diversité (journée de la femme, notamment) ; repas à la Samaritaine ; fête des voisins ; promenades Vertes en été ; barbecue de fin d'année ; etc... Ces participations actives leur permettent de se sentir valorisés et utiles !

Cette année, les activités furent plus nombreuses qu'en 2015, 97 actions pour 462 participations. Dans le prolongement de l'année précédente, où l'épuisement de certains habitants, moteurs du groupe, avait influé fortement sur la dynamique du groupe et sur sa capacité à se mobiliser pour les projets citoyens du quartier auxquels ils collaboraient. Cependant, la participation moyenne par activité a été faible, tout comme la capacité du groupe à intégrer de nouveaux membres.

A l'heure où nous écrivons ces lignes, plusieurs habitants du quartier ont rejoint le groupe, nous faisant espérer en 2017 un nouveau souffle pour ce projet.

Le Groupe Latino

Ce groupe existe depuis 2005 et se réunit un samedi par mois. Il est composé d'une cinquantaine de personnes originaires d'Amérique Latine : Equateur, Bolivie, Pérou, Cuba, Colombie, Chili, etc. Ces derniers temps, on constate une participation plus régulière des hommes. Mais le plus intéressant est la présence et la participation des enfants comme faisant partie intégrante du développement du groupe.

Ce sont soit des mères qui élèvent seules leurs enfants, ceux-ci vivent ici avec elles ou en Amérique latine, à charge des membres de leur famille, soit des hommes qui arrivent en Belgique à la suite d'un regroupement familial, ou encore des enfants venus tout petits avec leur maman au groupe et qui sont

maintenant adolescents et ont aussi leurs mots à dire à propos de la migration et l'influence que cela a sur leur vie.

La plupart des participants vivent des expériences multiples, par exemple, des difficultés d'accès au monde du travail en Belgique, étant relégués à des emplois précaires comme femmes ou hommes d'ouvrage.

Dans cet espace, nous leur proposons d'aborder des sujets qui les préoccupent dont ils font le choix à chaque fin de rencontre. Par exemple, cette année : « L'importance de la langue et son lien dans ma vie », « La discrimination », « La maman parfaite, existe-t-elle ? », « La dépression », « L'intégration », « La honte », « La culpabilité », « La solitude », « La migration », « Comme garder le lien avec la famille restée dans le pays d'origine ? », etc. Une fois par an, une sortie durant les vacances d'été est également organisée. C'est un moment de détente, de plaisir et de partage en famille, mais également un moment propice pour renforcer les liens et évaluer le fonctionnement du groupe.

LES RESEAUX EN SANTE

Réseau Santé Mentale Marolles : RSMM

Ce réseau, créé en 2003 et constitué de : l'Entr'Aide des Marolles (promoteur), la Maison Médicale des Marolles, le Centre de Santé du Miroir et le Centre de Guidance SSM-ULB, est coordonné depuis 2011 par un trio de co-coordonateurs issus des associations partenaires. Ce fonctionnement s'est avéré pertinent notamment pour susciter plus d'implication et de participation des équipes. En juin 2014, Séverine Kerckx (Médecin à l'Entr'Aide) s'est jointe à Yaël Seligmann dans la co-coordination. Depuis février 2015, le trio est finalisé grâce à l'arrivée de Catherine Diricq (psychologue au Centre de Guidance).

Les actions du RSMM s'adressent aux :

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

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

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

En 2016, le RSMM a organisé une plénière sur le thème de la violence intra-familiale (plus particulièrement envers les enfants). Un psychologue et une AS du service SOS enfants de Saint-Pierre sont venus parler du thème avec l'assemblée après un préambule de Berna Senay psychologue à l'Entr'Aide et Constance Dubus, pédopsychiatre au Centre de Guidance.

Les intervisions multidisciplinaires ont repris en septembre 2016, avec des participants de professions d'institutions variées.

Le RSMM a organisé une JSM en octobre 2016, sur le thème de la honte et la fierté. Nous avons eu 65 participants dont un bon 1/3 d'habitants. Pour la première fois en JSM, nous avons utilisé des ateliers à media (écriture, musique, collage) pour aborder le sujet. L'après-midi, une troupe d'improvisation est venue synthétiser le travail qui avait été fait le matin, par le biais de l'humour.

Réseau Santé Diabète – Bruxelles : RSD - B

Le Réseau, constitué en asbl, rassemble 11 partenaires dont l'Entr'Aide.

Les objectifs poursuivis sont :

- Améliorer la globalité de la prise en charge et de la prévention du diabète, en intégrant :
La diététique et l'activité physique
- Améliorer les compétences professionnelles par :
Le partage d'expériences, des formations et des concertations
- Favoriser l'information et soutenir les habitants dans la prise en charge de leur santé.

Les diverses assemblées plénières organisées chaque année permettent de rassembler le réseau professionnel local : maisons médicales, restaurants sociaux, épicerie sociale, maisons de quartier, centre culturel,... ainsi que leur public. C'est aussi l'occasion de présenter les divers outils réalisés : la compilation des légumes de saison, le livre de recettes: « La gourmandise est permise », ...

En 2016, le réseau a axé ses activités autour d'animations et groupes de travail concernant l'alimentation équilibrée, les activités physiques, les rencontres intersectorielles et/ou interprofessionnelles, les publications d'outils d'information et des rencontres-conférences pour présenter leurs actions.

Depuis mai 2016, l'Entr'Aide ne fait plus appel aux diététiciennes du réseau. Mais participe avec enthousiasme aux activités collectives et communautaires avec le RSD-B.

ONE

L'ONE assure, au sein de l'Entr'Aide, des consultations de médecine préventive pour enfants de 0 à 6 ans ainsi que des consultations prénatales. Chaque famille peut s'adresser à nous, qu'elle ait une mutuelle ou pas, qu'elle soit en séjour régulier ou non.

La consultation prénatale accueille gratuitement les futurs parents. Elle est assurée par une équipe de professionnelles (2 sages-femmes et 1 travailleuse médico-sociale) formée au suivi de la grossesse et de la période post-accouchement jusqu'aux six mois du bébé.

Différents thèmes sont abordés, que ce soit en consultation, en entretien ou en visite à domicile : les formalités administratives, la préparation à l'accouchement, l'allaitement, l'alimentation, la contraception, l'écoute et le soutien des futurs parents,... Il est également possible de venir faire gratuitement un test de grossesse à la consultation, lors des permanences ou sur rendez-vous.

La consultation pour enfants offre un suivi de médecine préventive aux enfants des familles du quartier : l'équipe de la consultation (médecins, 4 travailleuses médico-sociales et bénévoles) propose un suivi médical préventif, les vaccinations, un suivi du développement de l'enfant, la surveillance des courbes de poids et de taille, des conseils alimentaires, un soutien à l'allaitement maternel,... et bien sûr l'écoute et le soutien aux familles. Cela se fait par le biais des consultations médicales, des visites à domicile, des permanences et des entretiens. Chaque mois, la consultation propose aussi un dépistage visuel par un orthoptiste, pour les enfants dès 18 mois.

La consultation pour enfants poursuit un projet de "soutien à la parentalité", notamment en partenariat avec « Toile de Jeux » qui assure des activités en salle d'attente, lors des consultations.

L'équipe ONE travaille en collaboration avec les différentes équipes de l'Entr'Aide et en réseau, avec les associations du quartier.

En 2016, nous avons participé à un projet-pilote de guidance parentale sur le thème du langage. Renforcer les compétences des parents a été une de nos priorités. Ce projet a énormément plu et sera réitéré en 2017.

A partir du second semestre 2015, l'Entr'Aide a repris la gestion administrative et financière des Comités

des deux consultations Prénatale et Enfants et en est devenu le Pouvoir organisateur.

Situation financière, investissements et perspectives

Financièrement, 2016 est une année positive, avec les recettes, les dépenses et le résultat en augmentation par rapport à l'année dernière.

Pour rappel, 2013 s'est soldée par un déficit de 74.432€ principalement dû à la non reconduction du projet 'Accès aux soins' alors que les activités de ce projet avaient été poursuivies durant quelques mois. 2014 s'est soldée par un déficit de 22.136€ en partie dû à la diminution des dons et des recettes de certaines activités, au déficit sur les activités de soins infirmiers et médicaux, et enfin à l'investissement pour la création d'un second cabinet kiné, préparatoire au passage au forfait. En 2015, le passage au forfait, et une légère diminution du personnel d'Accueil ont permis de retrouver l'équilibre, et même un léger bénéfice de 7.063,14 €.

En 2016, tant les recettes que les dépenses ont augmenté.

L'augmentation des recettes est principalement due à celles des recettes du forfait et des subsides liés aux accords sociaux (FE-Bi), à un legs exceptionnel, au retour de l'activité du psychiatre sur l'année complète, au démarrage d'un nouveau programme subsidié (BAPA) et aux subsides liés à la gestion des consultations ONE (suite à la reprise de cette gestion par l'Entraide).

L'augmentation des dépenses est principalement liée à l'augmentation des honoraires des prestataires de la Maison médicale (médecins et kinés), du psychiatre (année complète), des salaires et frais dans le bâtiment liés au nouveau programme BAPA et également à la gestion des consultations ONE.

La situation financière est donc saine, et toutes choses restant égales, les perspectives pour les prochaines années sont positives. Elles devraient permettre de poursuivre les activités, et avec prudence, de faire les dépenses nécessaires pour maintenir ou améliorer la qualité de ces activités dans de bonnes conditions de travail. Des modifications dans l'équipe du personnel soignant et des adaptations dans les manières de travailler, de même que des investissements dans le bâtiment compte tenu des activités requièrent de suivre de près l'évolution des dépenses et des recettes.

En 2017, le dossier pour le remplacement des châssis de fenêtre continue à se préparer, avec l'espoir de pouvoir le réaliser en 2018 (au lieu de 2017) ; la grande partie des fonds nécessaires est promise, la partie manquante sera prochainement sollicitée auprès de la Cocof.

Améliorer le fonctionnement, tout en maintenant une marge financière nous permettant de faire les investissements nécessaires, reste notre objectif prioritaire pour les années 2017 et 2018.

Remerciements

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

Nos donateurs privés, la Ville et le CPAS de Bruxelles, la COCOF, la Région Bruxelles-Capitale, le Fédéral, le FE-BI, l'APEF, la Fondation NIF et Cap 48, nous ont soutenus financièrement. Nous l'en remercions particulièrement. Des jeunes encadrés par l'asbl Compagnons Bâtisseurs ont assuré un WE-chantier peinture. Citons aussi l'aide précieuse des nombreux volontaires à l'accueil, l'alphabétisation, la gestion du bâtiment, la comptabilité, l'administration et au Carrefour Santé. Nous tenons tous à les en remercier.

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

Le Conseil d'Administration