

Rapport d'activité 2024

MAISONS DE QUARTIER DE LA VILLE
DE BRUXELLES



TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

Introduction	1
Mission et axes de travail	3
Implantation des Maisons de Quartier	4
Activités et services : bilan et explications	7
1. Le travail social individuel	7
1.1 Les permanences sociales	7
Explication	7
Fréquence	7
Recueil des données sociales	8
Interventions sociales 2024	9
Analyse globale - profil du public	12
1.2 Les chèques-taxis (CT)	16
Explication	16
Fonctionnement	16
Conclusion	18
2. Les services de proximité	19
2.1 Navette shopping	19
2.2 Location de Salle	19
3. L'éducation permanente	20
Explication	20
4. Plan isolement	21
4.1 Le plan canicule (du 15 mai au 15 septembre)	22
4.2 Le plan grand froid (du 15 octobre au 15 mars)	22

TABLE DES MATIÈRES

4.3	Navette shopping	23
5.	Sport	23
	Chèques-sport 55+	25
6.	Le travail de cohésion sociale	25
	Explication	25
6.1	La convivialité autour de la cafétaria sociale, des repas, des petit-déjeuners, ...	26
	Cafétarias sociales	26
	Repas conviviaux, petits-déjeuners, goûters	27
	Ateliers divers	27
6.2	Les excursions, voyages et sorties culturelles	28
	Excursions et sorties en Région bruxelloise	28
	Excursions et sorties hors de la Région Bruxelloise	29
6.3	Les journées à thème	30
	Evénements transversaux	30
	Partenariats culturels	34
	Cinéma Palace	34
	Bozar	35
	Art 27	36
	Autres	38
	Personnel – statistiques	40
	Analyse du Payroll	40
	Volontariat	41

INTRODUCTION

Introduction

L'année 2024 aura vu la fin d'une législature communale et le début d'une nouvelle.

Dans leur **accord de majorité** (2024-2030)¹, les nouveaux partenaires ont plusieurs fois nommé les Maisons de Quartier en lien des thèmes variés tels que les seniors, le logement, la santé, la culture, l'égalité des chances, ...

Plus spécifiquement, l'accord désigne au sein d'une section, la priorité à donner aux espaces de rencontre et de dialogue au sein des Maisons de Quartier.

Il est écrit :

*« Depuis de longues années, la Ville de Bruxelles et son CPAS se font un point d'honneur à favoriser les rencontres entre citoyennes, citoyens, pour briser l'isolement social des Bruxelloises et Bruxellois, dans un contexte urbain de vastes quartiers très variés, et d'une augmentation continue du nombre de personnes vivant seules. À cet égard, un outil central a été développé : **les Maisons de Quartier**, qui sont des espaces d'accueil et de loisirs qui proposent aux habitantes et habitants des actions sociales, des services de proximité et des activités socioculturelles.*

Pour favoriser les espaces de rencontre et de dialogue :

- *améliorer la qualité de l'accueil des Bruxelloises et Bruxellois au sein des Maisons de Quartier ;*
- *élargir l'offre d'activités proposées aux citoyennes et citoyens pour répondre le plus adéquatement aux besoins sur le terrain ;*
- *poursuivre les travaux de rénovation en profondeur des Maisons de Quartier, en portant une attention particulière au confort des locaux, leur modernité et leur accessibilité notamment aux personnes à mobilité réduite (PMR), et leur performance énergétique ;*
- *organiser régulièrement des excursions et sorties culturelles ;*
- *organiser une permanence en soirée au moins une fois par mois dans chaque Maison de Quartier, afin de rencontrer les besoins en socialisation des seniors et de lutter activement contre l'isolement ;*
- *développer les partenariats et collaborations avec différents opérateurs culturels actifs sur le territoire bruxellois. »*

¹ <https://www.bruxelles.be/programme-politique-generale>

INTRODUCTION

La volonté est donc bien de toujours mettre en avant et de développer le formidable outil de proximité que représente les Maisons de Quartier.

Elles sont actives sur le territoire de la Ville de Bruxelles depuis 2008, et se déploient dans de nombreux quartiers. Ce rapport portant sur les activités 2024 est aussi l'occasion de dresser un bilan des activités et services.

Que ce soit au travers des permanences sociales, des activités d'éducation permanente, des services de proximité (chèques-taxis, chèques sport, navette shopping, ...), mais aussi des nombreuses activités et ateliers proposés au quotidien.

Les Maisons de Quartier sont et restent des lieux polyvalents qui offrent une diversité d'activités, sorties, ateliers et excursions. Les journées à thème et les événements transversaux rassemblent quant à eux plusieurs milliers de personnes par an.

En Maisons de Quartier, sont favorisés les rencontres, les échanges, le dialogue, ... tous ces éléments qui permettent de renforcer la cohésion sociale et le vivre ensemble.

2025 sera l'occasion d'ouvrir **un nouvel espace rénové** au sein du Parc Cinquantaire et s'inscrire dans la perspective des célébrations du bicentenaire de la Belgique.

Un nouveau projet de soutien numérique verra aussi le jour avec le soutien du fonds FEDER. Il sera essentiel pour aider nos habitants dans la lutte contre la fracture numérique.

Bonne lecture,

Rita Glineur
Directrice Générale des Maisons de Quartier

MISSION ET AXES DE TRAVAIL

Mission et axes de travail

Créées en 2008, les Maisons de Quartier² – Centre d'animation sociale de quartier proposent aux habitants de la Ville de Bruxelles, un espace d'accueil polyvalent, de proximité offrant à chacun la possibilité d'échanger, de créer du lien autour d'activités, d'ateliers, de visites ou encore de projets à caractère social.

Elles ont pour mission de lutter contre l'isolement de toute personne souhaitant participer à la vie sociale et culturelle des quartiers et favoriser/renforcer la cohésion sociale.

Les Maisons de Quartier se veulent être un espace ouvert à tous avec une attention particulière pour les publics isolés et fragilisés.

Les axes de travail privilégiés par les Maisons de Quartier sont :

- **l'accompagnement social** : *permanence sociale, accompagnement individuel, aide administrative, visite à domicile, etc.*
- **les actions collectives et actions communautaires** : *ateliers divers, fêtes de quartier, sorties/visites culturelles, excursions, etc.*
- **l'éducation permanente** : *cours multimédia, tables de conversation, groupes de parole, animations, prévention, débats à thème, ateliers citoyens, etc.*
- **l'alphabétisation et le Français - langue étrangère**
- **les services aux citoyens/services de proximité** : *gestion des dossiers chèques-taxis ; chèques sport, navettes shopping, mise à disposition de locaux, etc.*



² « Les Maisons de Quartier » est une Association de Droit Public – Chap XII de la loi organique des CPAS du 08/07/1976.

IMPLANTATION DES MAISONS DE QUARTIER

Implantation des Maisons de Quartier

On trouve en 2024 : **19 Maisons de Quartier et 6 salles rattachées³** où s'effectuent des activités diverses.

Maisons de Quartier :

- 1) • **AMBIORIX** 02/430 66 56
Square Ambiorix 4 à 1000 Bruxelles
- 2) • **ANNEESSENS** 02/430 66 56
Rue du Vautour 2 à 1000 Bruxelles
- 3) • **BOCKSTAEL** 02/435 16 93
Rue Comtesse de Flandres 4 à 1020 Bruxelles
- 4) • **BRUYN** 02/435 16 91
Rue Bruyn 225 à 1120 Bruxelles
- 5) • **BUANDERIE** 02 546 22 82
Rue de la Buanderie 1 à 1000 Bruxelles
- 6) • **FLECHE** 02/219 90 43
Rue de la Flèche 5-7 à 1000 Bruxelles
- 7) • **HAREN** 02 241 35 70
Rue Cortenbach 11 à 1130 Bruxelles
- 8) • **LEOPOLD** 02 430 66 29
Square Prince Léopold à 1020 Bruxelles
- 9) • **MAROLLIA** 02 435 16 93
Rue aux Laines 154 à 1000 Bruxelles
- 10) • **MELLERY** 02 479 59 99
Rue Mathieu Desmaré 10 à 1020 Bruxelles
- 11) • **MIDI** 02/502 23 72
Boulevard du Midi 51-54 à 1000 Bruxelles
- 12) • **MILLÉNAIRE** 02 203 05 56
Chaussée d'Anvers 150a à 1000 Bruxelles

³ Voir <https://www.lesmaisonsdequartier.brussels/fr/nos-maisons-de-quartier>
Ces salles ne sont pas ouvertes tous les jours de la semaine.

IMPLANTATION DES MAISONS DE QUARTIER

13) • MODÈLE 02 479 15 23
Cité Modèle 23 boîte 23⁴ à 1020 Bruxelles

14) • NORD-EST 02 430 66 49
Rue Van Campenhout 16 à 1000 Bruxelles

15) • QUERELLE 02 512 15 89
Rue du Lavoir 32 à 1000 Bruxelles

16) • ROSSIGNOL 02 268 33 29
Chemin de Rossignol 18/20 à 1120 Bruxelles

17) • ROTONDE 02 435 16 99
Boulevard du Centenaire à 1020 Bruxelles

18) • WILLEMS 02/427 80 05
Pl. Joseph Benoît Willems 16 à 1020 Bruxelles

19) • VAN ARTEVELDE 02 430 66 27
Rue Van Artevelde 129 – 1000 Bruxelles

Salles polyvalentes/espaces partagés :

- Salles polyvalentes attachées aux Maisons de Quartier ROSSIGNOL/BRUYN :

Salle « Bruyn » - Rue Bruyn 107 à 1120 Bruxelles⁵

Salle « Kruisberg » - Kruisberg 30 à 1120 Bruxelles⁶

- Salle polyvalente attachée à la Maison de Quartier BUANDERIE :

Salle « Borgval » - Rue Saint-Géry 4 à 1000 Bruxelles⁷

Public : tout public/habitant de l'immeuble

- Salle polyvalente attachée quartier européen :

Salle « Louise » - Avenue Louise 240 à 1000 Bruxelles⁸

- Salle polyvalente attachée quartier des Marolles :

Salle « Tissages » - Rue Notre Seigneur 1 à 1000 Bruxelles⁹

⁴ Une nouvelle Maison de Quartier a été construite et inaugurée en septembre 2023.

⁵ Louée et occupée sur demande

⁶ Espace informatique en lien avec l'antenne population de la commune

⁷ La salle est occupée par les habitants de l'immeuble. Les repas, petits déjeuners, goûters ont lieu 2 fois par semaine. Un atelier créatif se tient également une fois par semaine.

⁸ Espace informatique en lien avec l'antenne population de la commune

⁹ Espace occupé 2 jours par semaine dans le cadre de l'activation des habitants des 5 logements de l'immeuble (qui abrite aussi une crèche). À ce sujet : <https://quartiers.brussels/1/qp/1158>

IMPLANTATION DES MAISONS DE QUARTIER

- Salle polyvalente rattachée à la Maison de Quartier Ambiorix
« *Pavillon du cinquantenaire* » - L'ancien pavillon pour retraités Omer Van Oudenhove est en rénovation depuis 2023¹⁰.

¹⁰ Le pavillon devrait rouvrir ses portes au premier quadrimestre 2025. La Ville de Bruxelles a fait procéder à une rénovation complète depuis son incendie en février 2021. Un bail emphytéotique sera signé entre la Régie des Bâtiments (propriétaire) et la Ville de Bruxelles.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Activités et services : bilan et explications

1. LE TRAVAIL SOCIAL INDIVIDUEL

1.1 LES PERMANENCES SOCIALES

Explication

Au travers de permanences sociales individuelles, les assistants sociaux des Maisons de Quartier ont pour objectif de venir en aide aux habitants afin de favoriser leur bien-être, leur insertion sociale et leur autonomie. Pour ce faire, ils **accueillent, écoutent, soutiennent, accompagnent, conseillent et orientent**, si nécessaire, les personnes en fonction de leurs demandes et de leurs besoins. Leur travail repose sur la notion de relation d'aide et sur une méthodologie leur permettant de recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation, d'analyser la demande, d'établir un plan d'action et d'évaluer le résultat de ces interventions. La connaissance du réseau associatif du quartier et des antennes de relais des services sociaux (CPAS, Foyers de logement, médiations, ...) constitue une des clés de la réussite de ce travail par les Maisons de Quartier.

Fréquence

Des permanences sociales sont organisées dans **15 Maisons de Quartier**. Les Maisons de Quartier ont bien souvent au minimum un jour de permanence fixe d'une durée de 3h. Il est à noter qu'il est possible de venir avec ou sans rendez-vous.

Les Maisons de Quartier ou locaux non pourvus de service de permanences sociales (Bockstael, Bruyn, Léopold, Nord-est) ont toujours la possibilité de diriger leur public vers les autres Maisons de Quartier se trouvant à proximité. Les usagers de la Maison de Quartier Bockstael vers les Maisons de Quartier Mellery/Willems, la Maison de Quartier Bruyn vers la Maison de Quartier Rossignol, la Maison de Quartier Léopold vers la Maison de Quartier Rotonde, la Maison de Quartier Nord-Est vers la Maison de Quartier Ambiorix.

Les Maisons de Quartier ont **5 centres reconnus comme Centre d'Aide aux Personnes (CAP)** (Buanderie, Mellery, Modèle, Querelle et Rossignol). Cet agrément de la COCOM permet le financement du salaire de 4 assistants sociaux (et un assistant social en embauche compensatoire). L'agrément a été obtenu à nouveau pour une période de 5 ans (de 2021 à 2026).

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Fin 2024, les Maisons de Quartier comptaient **16.5 ETP assistants sociaux**, sur payroll¹¹.

Recueil des données sociales

En 2018, l'ensemble des assistants sociaux ont été formés à l'utilisation d'un nouveau système de **traitement des données à caractère social intitulé « Opale »**.

Opale est un programme de recueil de données « mesurables » et/ou de gestion de dossiers relatifs au travail social d'aide individuelle.

Ce programme a été développé par la Fédération des Services Sociaux (**FdSS-FdSSB**)¹² dont les Maisons de Quartier sont membres.

La récolte de données pour l'année 2019 a constitué la première année où l'ensemble des données ont été récoltées via la plateforme OPALE.

L'année 2020 a été une année particulière en raison de la crise du Covid 19. Les assistants sociaux n'ont pas été en mesure d'encoder des données lors des confinements des mois de mars et avril. Beaucoup de contacts informels ont également été pris à l'époque.

On avait constaté une augmentation des prises de rendez-vous et des contacts par téléphone et parallèlement, une chute des visites à domicile.

En 2021, la FdSS a travaillé sur un changement au niveau des problématiques et thématiques. L'encodage et les catégories ont été en partie révisés.

Début 2023, un grave bug informatique a effacé l'ensemble des données. Les données encodées entre le 9 septembre 2021 et début mars 2023 ont été perdues.

Les Maisons de Quartier comme de nombreux autres services de première ligne ont donc été dans l'impossibilité de produire des données quantitatives pour l'année 2022.

La FdSS a pris différentes mesures afin d'aider les centres impactés.

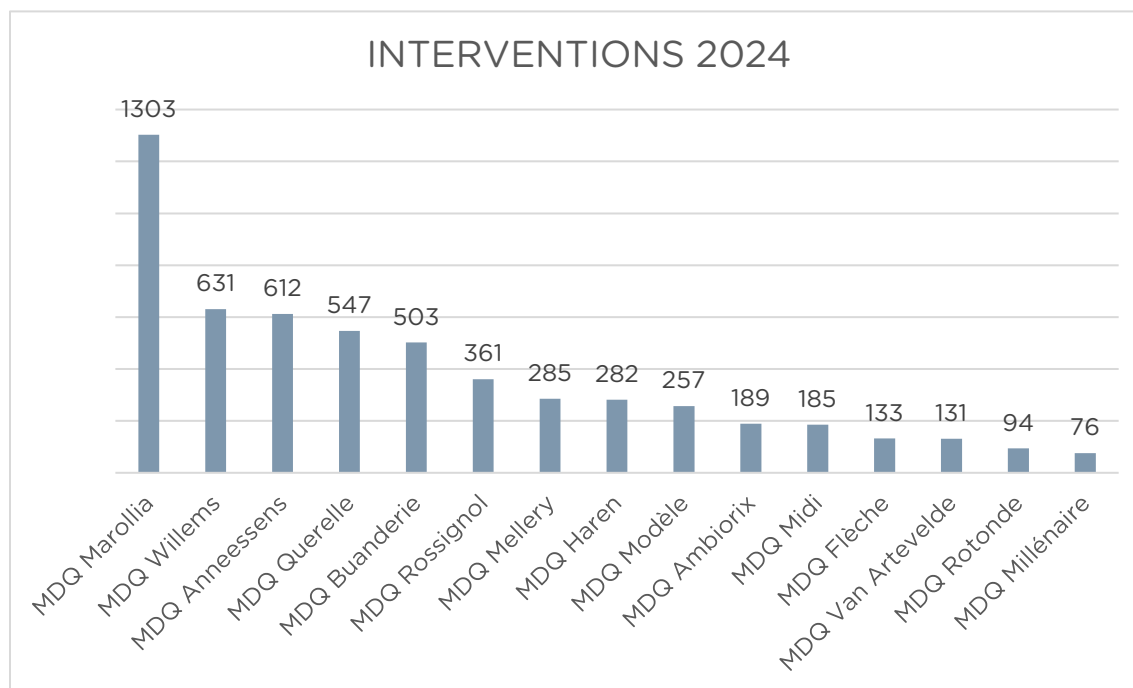
Le problème a été résolu et la plateforme a été directement remise en service.

¹¹ Voir le point Personnel-Statistiques

¹² À ce sujet : <https://www.fdess.be/fr/publication/rapport-opale-2023-traitement-des-donnees-cap-casg/>

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Interventions sociales 2024



Au cours de l'année 2024, ce sont au total **5589 interventions sociales** qui ont été encodées par les assistants sociaux. Un chiffre en léger recul par rapport à 2023 (5938).

Une grande partie des interventions concerne la Maison de Quartier Marollia (23%). Viennent ensuite les Maisons de Quartier Willems, Anneessens, Querelle et Buanderie.

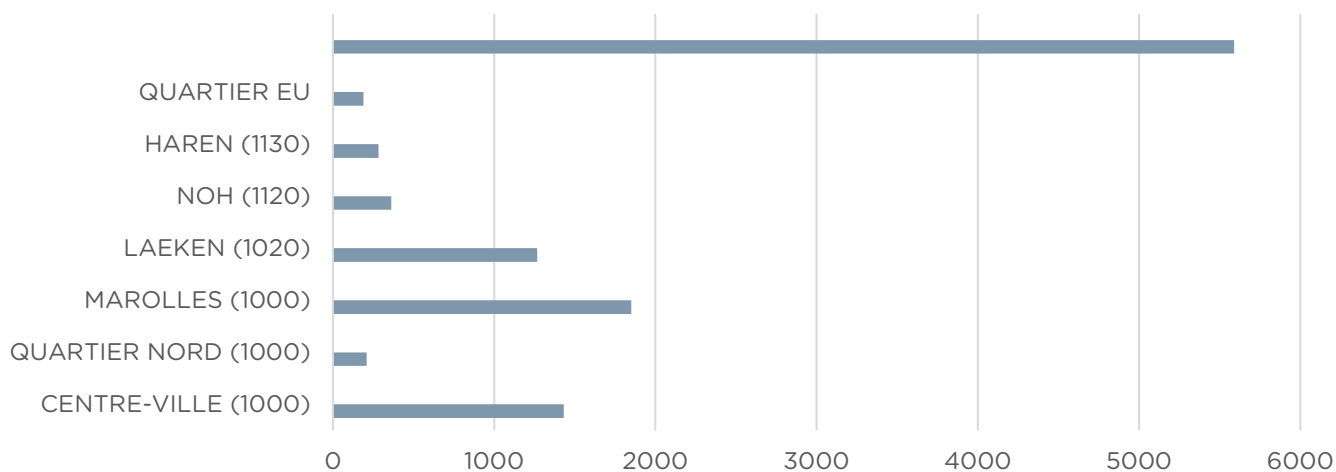
De façon générale, il est toujours difficile de tirer des conclusions directes de ces chiffres. Cela dépend évidemment fortement de la présence effective des assistants sociaux. Ainsi certaines assistants sociaux ont pu être absents ou parfois pas remplacés directement. De même il y a parfois 2 assistants sociaux au sein d'une même Maison (ex : Willems avec 1,5 ETP).

Au-delà, les pratiques de travail et d'encodage sont variables d'un assistant social à l'autre. L'informel prend une place très importante et **l'aspect qualitatif et relationnel ne doit pas être négligé.**

On constate une progression forte pour les Maisons de Quartier Anneessens, Willems et Ambiorix.

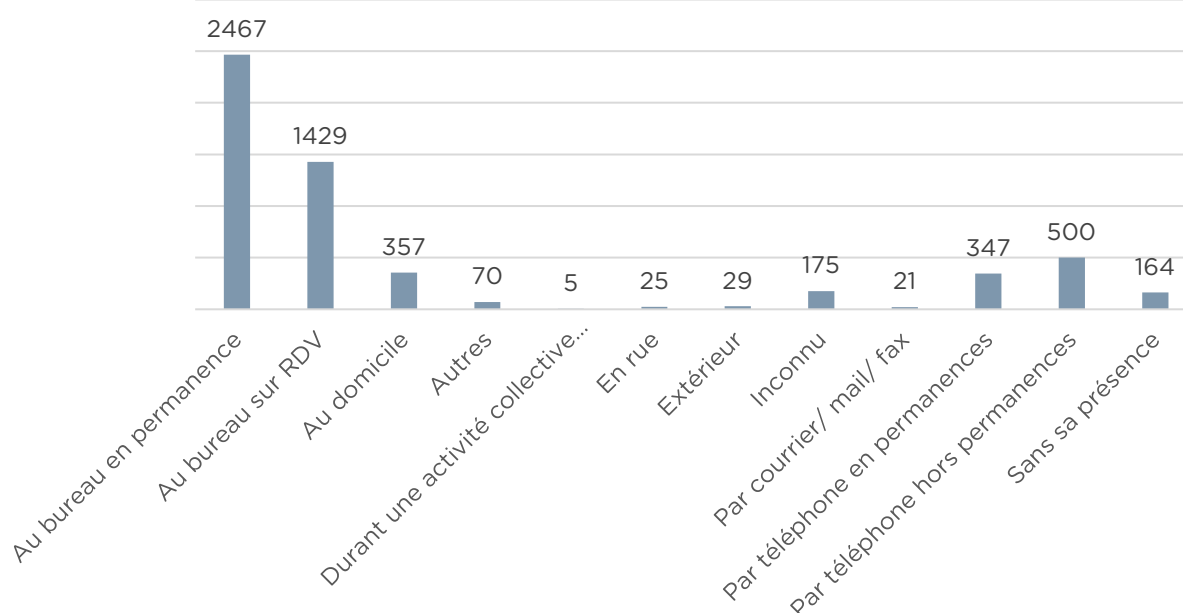
ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

ZONES



	CENTRE-VILLE (1000)	QUARTIER NORD (1000)	MAROLLES (1000)	LAEKEN (1020)	NOH (1120)	HAREN (1130)	QUARTIER EU	
%	26%	4%	33%	23%	6%	5%	3%	
INTERVENTIONS	1431	209	1850	1267	361	282	189	5589

MODES DE CONTACT



ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Dans ce contexte, les interventions sont dans leur grande majorité **effectuées physiquement lors des permanences sociales (69%)**. La majorité des interventions ont lieu au bureau de l'assistant social (lors des permanences sociales (44%) ou sur rendez-vous (25%)). Les contacts par téléphone sont moins nombreux (9% hors permanences et 6% lors des permanences). Les visites à domicile représentent 6% des interventions sociales.

Il est toutefois difficile de tirer une conclusion directe de ses chiffres. En effet, **le travail social de terrain et les tâches polyvalentes** qui caractérisent le travail des assistants sociaux sont autant de limites à la comparaison. Certaines interventions ne sont pas notées systématiquement.

C'est le cas notamment du travail social effectué « hors permanence » qui fait parfois l'objet de contacts plus directs, plus rapides et plus informels. Certains assistants sociaux se spécialisent sur le travail social au bureau là où d'autres participent beaucoup plus à la dynamique des activités collectives et communautaires.

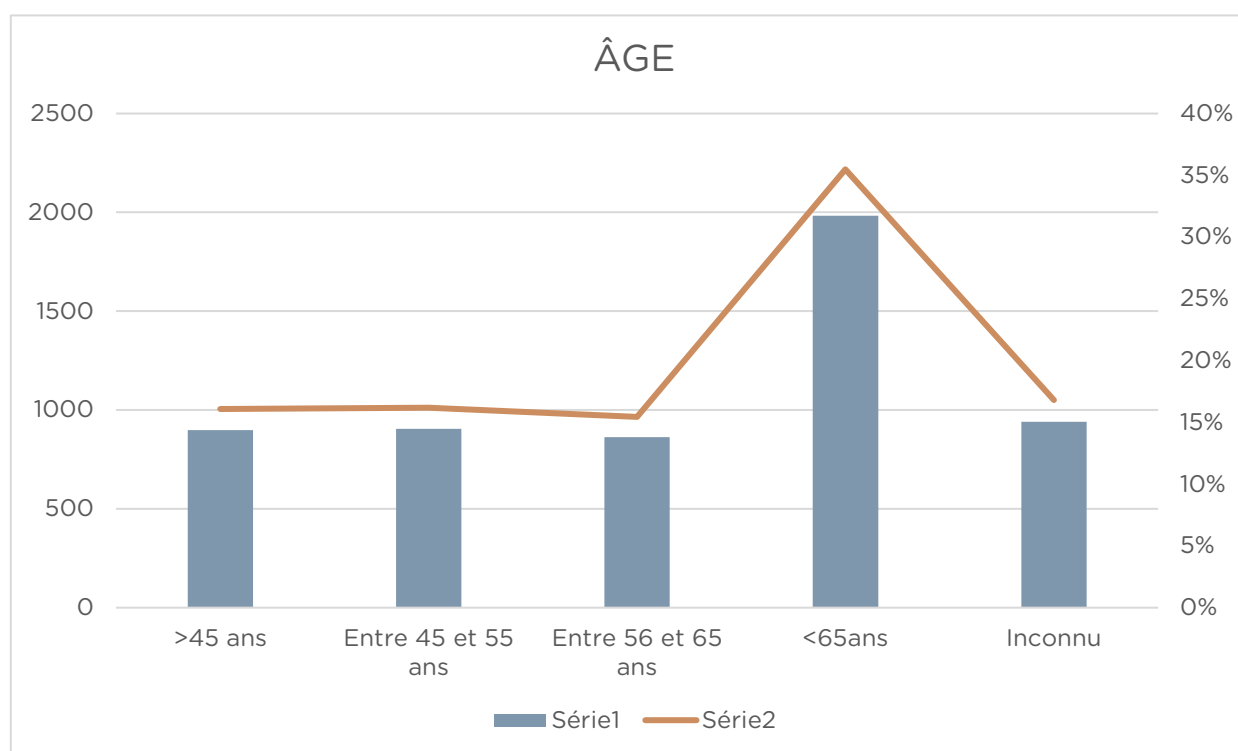
Du reste, certains quartiers sont parfois plus isolés ou à l'inverse, mieux servi en terme de services d'aide de première ligne (antennes CPAS, asbls, services communaux, ...).

Certaines Maisons de Quartier comptent 2 agents là où certains assistants sociaux sont seuls pour effectuer leurs missions et travail quotidien. Certains assistants sociaux sont parfois absents également pendant de courtes ou moyennes périodes (maladie, congé, ...).

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Analyse globale - profil du public

Nous constatons que 16% de nos usagers ont moins de 45 ans, 16% ont entre 45 et 55 ans. 15% ont entre 56 et 65 ans et 35% ont plus de 65 ans¹³.
La moyenne d'âge est de 60 ans.



Il y a toujours une large proportion de femmes fréquentant les services concernés **(62%)**¹⁴.

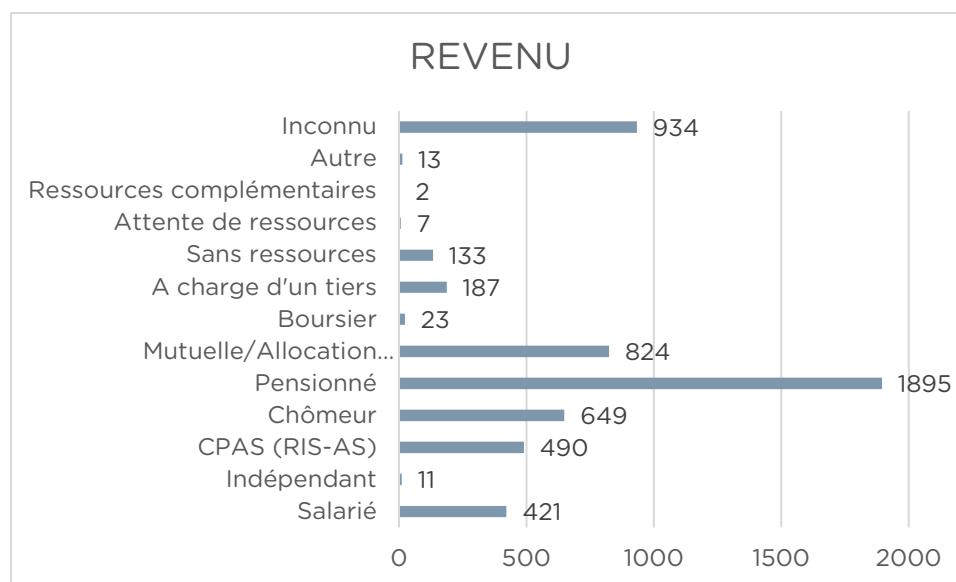
Les usagers des services sociaux des Maisons de Quartier disposent de revenus de remplacement (d'allocations de chômage, d'allocations de mutuelle, d'allocation handicap ou de revenus issus du CPAS) et ce, dans plus de **35%** des situations. Les pensionnés représentent quant à eux **34%** des usagers. Les personnes disposant d'un revenu lié à une activité professionnelle représentent **8%** des usagers¹⁵.

¹³ La statistique est inconnue pour 17% des interventions.

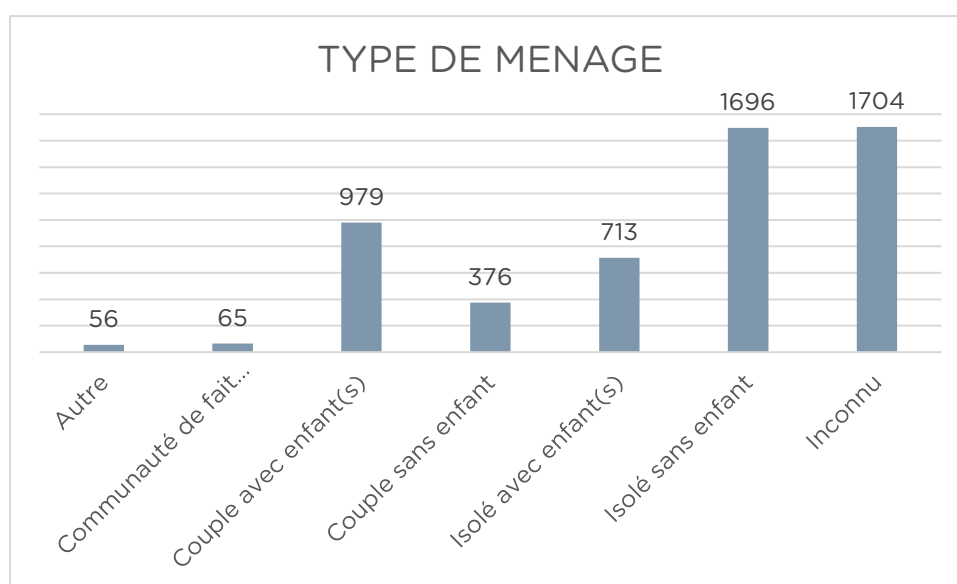
¹⁴ La statistique est inconnue pour 9% des interventions.

¹⁵ La statistique est inconnue pour 17% des interventions.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS



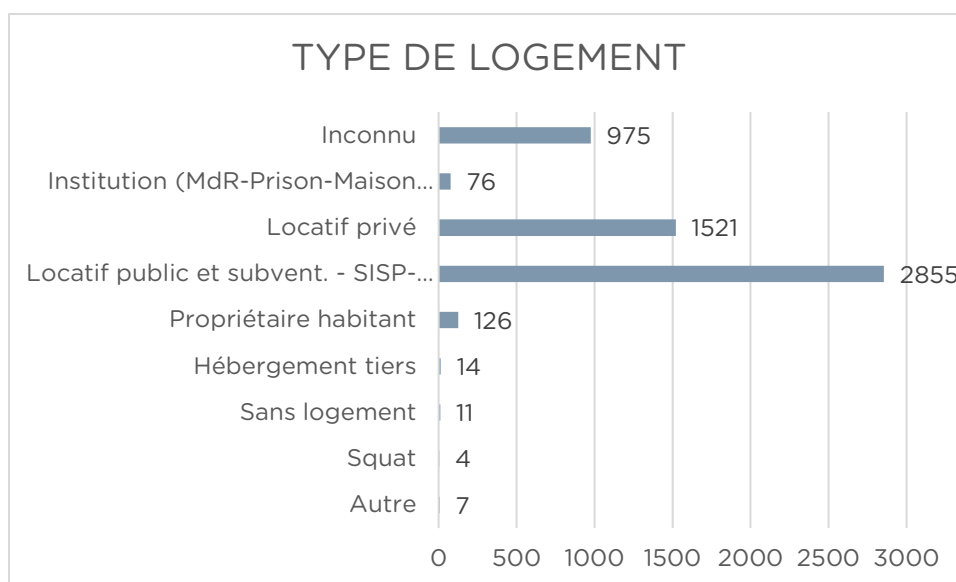
Au niveau du type de ménage¹⁶, nous observons que dans **43%** des cas, il s'agit de personnes « isolées » (sans enfants 30% avec enfants 13%) et dans **24%** des cas de personnes « en couple » (avec enfants 17.5% et sans enfants 6.5%).



¹⁶ 30% des interventions ne comprennent pas cette statistique

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

La majorité des usagers habitent¹⁷ dans des logements publics et subventionnés (CPAS, SISP, Communal, ...) **(51%)**, suivent ensuite les personnes habitants dans du locatif privé **(27%)**. Seul **2%** des usagers sont propriétaires de leur logement. Il est à noter que de nombreuses Maisons de Quartier sont situées à proximité ou au cœur-même de certains espaces de logements sociaux (Quartier Nord, Cité Modèle, clos Mellery, Querelle).



Les habitants de 1000 Bruxelles sont les plus nombreux à faire appel aux services sociaux **(52%)**. Ceci s'explique par le nombre de permanences sociales des Maisons de Quartier sur ce territoire. **83% des personnes proviennent de la Ville de Bruxelles¹⁸**.

La densité de la population et l'étendue des différents secteurs expliquent ces chiffres également. Seul **7%** des usagers proviennent d'une commune hors Ville de Bruxelles¹⁹ principalement d'autres communes Bruxelloises (Anderlecht pour 2 % et Molenbeek pour 1%).

¹⁷ 20% des interventions ne comprennent pas cette caractéristique

¹⁸ L'information n'est pas connue pour 10% du total général.

¹⁹ Seules 12 interventions concernent des personnes localisées hors de la Région Bruxelloise

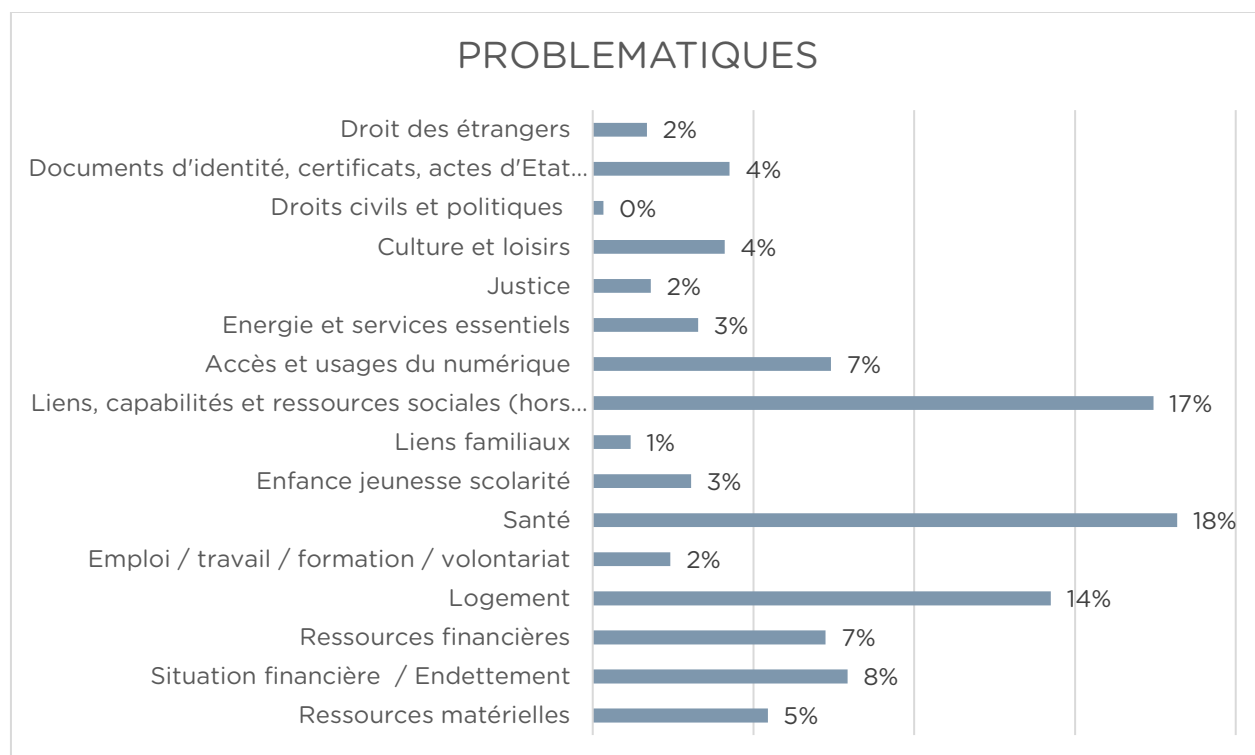
ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Les problématiques rencontrées lors des interventions sociales sont assez variées. Les 3 problématiques principales demeurent : les liens, capacités et ressources sociales (hors fracture numérique) (**17%**) – la santé (**18%**) et enfin le logement (**14%**).

Le canevas utilisé par le programme OPALE recouvre 16 niveaux de problématiques :

Ressources matérielles - Situation financière / Endettement - Ressources financières - Logement - Emploi / travail / formation / volontariat - Santé - Enfance jeunesse scolarité Liens familiaux - Liens, capacités et ressources sociales (hors fracture numérique) - Accès et usages du numérique - Energie et services essentiels - Justice - Culture et loisirs - Droits civils et politiques - Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil (hors Droit des étrangers) - Droit des étrangers.

La liste des problématiques fait régulièrement l'objet de changements et de réflexions dans les différents groupes de travail menés à la FdSS.



ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

1.2 LES CHÈQUES-TAXIS (CT)

Explication

Depuis 2008, les Maisons de Quartier ont en charge la gestion des dossiers liés à l'octroi de chèques-taxis à destination de personnes qui ne sont plus à même de prendre un moyen de transport en commun, bénéficiant de faibles revenus et habitant le territoire de la Ville de Bruxelles. **Ces chèques sont livrés et remis en main propre par les assistants sociaux sous enveloppe de 5, 10, 15 ou 20 chèques de 5 euros**, à différents moments de l'année en fonction du nombre de demandes. Les chèques ont une validité de 1 an.

<https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/se-deplacer/taxi/un-taxi-a-la-portee-de-tous>

Pour pouvoir bénéficier des chèques-taxis régionaux à valeur universelle, il faut être domicilié dans la Région de Bruxelles-Capitale et répondre aux conditions suivantes :

- *soit être une personne à mobilité réduite (66% d'handicap) + disposer d'une attestation d'incapacité à utiliser les transports en commun et avoir un revenu BIM*
- *soit avoir plus de 75 ans + disposer d'une attestation d'incapacité à utiliser les transports en commun et avoir un revenu BIM.*

Nous avons connu une progression constante du nombre de chèques-taxis distribués au fil de ces dernières années. Dans le courant de l'année 2021, la Région nous a notifié la ratification d'un nouveau marché avec l'entreprise Taxis Verts.

Fonctionnement

Au début de chaque campagne, les assistants sociaux vérifient les listes afin que des chèques ne soient pas envoyés à des personnes qui ne devraient plus en bénéficier pour les raisons évoquées plus bas.

Les personnes de – 65 ans font l'objet de révision tous les 2 ans afin de voir si elles rentrent toujours dans les conditions.

Nous essayons de maximiser l'utilisation des chèques et faisons un travail très personnalisé auprès des bénéficiaires (remise en main propre, vérification des dossiers, ...).

La particularité du dossier chèques-taxis est que nous devons acheter les chèques à la société Taxis Verts. Nous sommes remboursés longtemps après de la valeur des chèques non utilisés. L'année 2023 a ainsi été clôturé en mai 2025. Il revient que 32% des chèques n'ont pas été utilisés par les bénéficiaires.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Pour 2024, nous avons à nouveau fait le choix d'augmenter notre commande de chèques en conséquence.

Au final en 2024 :

- **1025 dossiers** ont été traités par notre service (969 en 2023).
- **894 personnes** ont reçu des chèques pour une valeur de 100 euros (859 en 2023).
- 165 nouveaux dossiers ont été constitués.
- 757 dossiers ont fait l'objet d'un renouvellement ou d'une révision²⁰.
- **131 dossiers n'ont finalement pas reçu de chèques** en raison de divers facteurs : dossiers incomplets, décès, déménagement dans une autre commune, pas de réponse, hospitalisé, placement en maisons de repos.

MOTIFS	Nombre
Nouveau dossier 2024	165
Décès	33
Déménagé	14
Dossier incomplet	1
En convalescence	4
Pas dans les conditions	1
Pas de réponse	37
Pas d'usage	4
Placé en maison de repos	8
Refus de l'intéressé	1
Renouvellement des CT pour les 65 ans et plus	608
Renouvellement l'année qui suit la nouvelle demande	65
Révision bisannuelle	84
Total général	1025

Au total : 17.880 chèques-taxis ont été distribués pour une valeur totale de 89.400€.

²⁰ En dessous de 65 ans, les dossiers sont révisés automatiquement tous les 2 ans. Au-dessus de 65 ans, les dossiers sont renouvelés automatiquement.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Ce sont donc 894 personnes qui ont bénéficié de chèques taxis.

À nouveau, les Maisons de Quartier Buanderie, Mellery, Querelle et Rossignol concentrent 50% des demandes traitées. Un public senior est très présent dans ces quartiers et connaît le service.

MDQ	Nombre
Ambiorix	42
Anneessens	12
Buanderie	130
Flèche	82
Haren	10
Léopold	22
Marollia	69
Mellery	106
Midi	6
Millénaire	67
Modèle	83
Querelle	102
Rossignol	178
Rotonde	50
Van Artevelde	18
Willems	48
Total général	1025

Conclusion

On constate comme toujours une grande variation dans le listing des bénéficiaires (actif-non actif). La population qui bénéficie des chèques-taxis est une population âgée (moyenne d'âge 75 ans) a fortiori souvent isolée et présentant des problèmes de mobilité évidents.

Ces personnes sont majoritairement suivies dans le cadre du plan isolement.

Au-delà, la difficulté de l'organisation de ce service réside dans **la mise à jour continue du listing des personnes inscrites**. Il y a chaque année de nombreuses personnes qui ne sont plus actives (beaucoup de décès et de placement en raison du profil des bénéficiaires).

Par ailleurs, la Région Bruxelloise est en pleine réflexion quant au service et à son évolution. Une étude²¹ a été lancée en 2024 avec différentes communes et différents usagers afin de comprendre et évaluer les changements à apporter à ce service.

²¹ <https://www.bratprojects.be/projets/p8?open=1604>

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

2. LES SERVICES DE PROXIMITÉ

Les Maisons de Quartier ont fait le choix de développer différents services de proximité à destination de leurs usagers. Par services de proximité, il faut entendre des services contribuant au mieux-être des habitants et ce, au plus près de leur domicile (il y a donc un ancrage dans l'espace local). Ces services répondent à des besoins sociaux avérés qui, pour des raisons de disponibilité ou d'accessibilité, ne sont pas ou insuffisamment rencontrés par les services existants dans le quartier. Pour les usagers des Maisons de Quartier, il s'agit essentiellement d'une question d'accessibilité géographique, mais aussi financière puisque les services proposés le sont à des tarifs très bas.

2.1 NAVETTE SHOPPING

À la fois service de proximité et action de lutte contre l'isolement à destination des moins mobiles et des plus âgés, la navette shopping est un service hebdomadaire, bimensuel ou mensuel en fonction des Maisons de Quartier. Il consiste à permettre aux personnes d'effectuer leurs courses de manière autonome grâce à la mise en place d'un service de camionnette « motorisant » un groupe de personnes à partir d'une Maison de Quartier vers deux grands magasins d'alimentation (1 supermarché « discount » et un supermarché à grandes marques).

Les personnes peuvent s'inscrire en Maisons de Quartier et le tarif social de 2 euros est appliqué.

616 participations ont été enregistrées.

2.2 LOCATION DE SALLE

Les Maisons de Quartier mettent à disposition leurs locaux à des particuliers et/ou des associations. Les locations sont établies sur base d'un contrat de location strict.

La majorité des locations s'effectue pour des raisons privées. Des asbl et d'autres associations bénéficient également de ce type de service. Enfin, la Ville (tenue des conseils de quartier, de réunions publiques/d'habitants, de forums de quartier, ateliers divers, ...) et le CPAS occupent les locaux sur demande (gratuitement).

En 2024, 79 locations privées ont été enregistrées.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

15 occupations gratuites ont été enregistrées²².

Les locations payantes ont été majoritairement effectuées au sein des Maisons de Quartier Marollia, Rossignol et Buanderie qui disposent de grandes salles polyvalentes.

En 2024, le montant des locations payantes s'élève à 11.175 euros.

3. L'ÉDUCATION PERMANENTE

Explication

L'éducation permanente au sein des Maisons de Quartier se veut être une possibilité de permettre à chacun de s'épanouir et de trouver la place de citoyen qui lui revient en lui permettant de développer :

« Une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de la société ; des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation mais aussi des attitudes de responsabilité et de participation active à la vie sociale, économique, culturelle et politique ».

Cet axe de travail est intimement lié aux axes du travail social individuel, collectif et communautaire développés dans ce rapport.

Nombreuses sont les activités qui poursuivent cet objectif : cours d'Alpha et FLE (Français Langue Etrangère), soutien scolaire, cours d'informatique (Outlook, Office, Internet, Réseaux sociaux et Multimédia, ...), tables de conversation en français ou en néerlandais, séances d'informations (sur l'énergie, le surendettement, la santé, le développement durable, etc.), mais aussi de nombreuses sorties à caractère culturel²³.

C'est par l'analyse des besoins exprimés par la population et les partenaires de l'associatif que ce pôle **d'éducation permanente** a pris de l'ampleur au sein de la structure Maisons de Quartier. Ce pôle bénéficie de l'appui de plusieurs partenaires de qualité afin de dispenser des cours spécifiques, notamment d'asbl ex : *Huis van het Nederlands*.

Notons également la présence de nombreux volontaires qui encadrent et préparent différents types de cours (alphabétisation, informatique, ...). Certaines classes sont aussi entièrement gérées par un animateur de la Maison de Quartier.

²² Il faut signaler qu'il y a aussi des occupations d'associations pendant les heures d'occupations des Maisons de Quartier, ce qui ne nécessite pas toujours la signature d'une convention.

²³ Ce dernier point sera repris dans le point concernant les excursions, voyages et sorties culturelles.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

On trouve des classes d'alphabétisation/FLE au sein des Maisons de Quartier Modèle, Rossignol, Millénaire, Annessens, Buanderie, Midi, Van Artevelde, Bockstael, Willems, Querelle, Flèche²⁴.

Au-delà d'autres type de cours sont proposés comme des cours d'espagnol, des cours d'éloquence, voire même des cours d'apprentissage vélo au sein de la Maison de Quartier Bockstael (en partenariat avec Pro Vélo).

4. PLAN ISOLEMENT

Les Maisons de Quartier ont pour mission principale de lutter contre l'isolement de toute personne souhaitant participer à la vie sociale et culturelle du quartier. Tout au long de l'année, elles favorisent/renforcent la cohésion sociale (entre les usagers ou entre les usagers et le milieu associatif du quartier/les institutions publiques) dans un souci de prévention des problématiques individuelles ou collectives rencontrées par le public.

La lutte contre l'isolement se joue au quotidien. Pour y parvenir, les assistants sociaux des Maisons de Quartier sont extrêmement attentifs aux habitants du quartier tout en travaillant sur un réseau de solidarité pour venir en aide aux plus isolés.

Toute l'année, un numéro vert gratuit **0800 /35 550** est mis à disposition des habitants de la Ville de Bruxelles pour signaler toute situation d'isolement, de fragilité, etc.

Fin 2024, la liste plan isolement comptait **728 personnes**.

La moyenne d'âge des personnes inscrites est de **83 ans**.

MQ	Inscrits
AMBIORIX	65
BOCKSTAEI	63
BUANDERIE	71
FLECHE	34
HAREN	25
LEOPOLD/ROTONDE	28
MAROLLIA	105
MELLERY	39
MILLENAIRE	67
MODELE	49
QUERELLE	48

²⁴ Voir dans le point concernant les volontaires

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

ROSSIGNOL	134
Total général	728

Le plan isolement est également marqué par **des actions spécifiques** permettant de toucher des personnes moins mobiles, souvent âgées et ne pouvant parfois même plus participer à la vie du quartier.

4.1 LE PLAN CANICULE (DU 15 MAI AU 15 SEPTEMBRE)

Depuis le 15 mai 2005, les Maisons de Quartier déclenchent un plan canicule dès que la température à Bruxelles dépasse les 28°C. Lors de fortes chaleurs, les équipes des Maisons de Quartier, spécifiquement formées à ces tâches, effectuent des visites régulières au domicile des personnes identifiées afin de vérifier leur état de santé (hydratation suffisante, etc.), contrôler si la température est adéquate à l'intérieur de leur logement ou prendre toute autre disposition utile. Il s'agit d'une action préventive ayant pour objectif de ne laisser personne sans contact avec l'extérieur, qui, idéalement, doit se faire avant toutes éventuelles périodes de fortes chaleurs. Le reste du temps, une permanence téléphonique est à disposition durant les heures de bureau. Les étudiants engagés lors des mois de juillet et août sont mobilisés pour cette action.

660 gourdes ont été distribuées dans les différentes Maisons de Quartier.

4.2 LE PLAN GRAND FROID (DU 15 OCTOBRE AU 15 MARS)

Souvent plus long et plus rude que les périodes de canicule en Belgique, l'hiver touche un nombre plus important de personnes sur le territoire de la Ville. Il peut mettre à mal plusieurs aspects/dimensions de la vie quotidienne des habitants : logement insalubre ou mal isolé, chauffage en panne ou défectueux, problème de paiement des factures d'énergie toujours plus élevées, isolement social mais aussi physique en cas d'intempéries. Face à ces constats, les Maisons de Quartier ont lancé pour la première fois lors de l'hiver 2012/2013, leur plan grand Froid à destination des personnes isolées et/ou mal logées.

Les Maisons de Quartier tentent alors, avec les personnes concernées, de solutionner les difficultés rencontrées face à l'hiver.

Dès la mi-octobre, les assistants sociaux des Maisons de Quartier reprennent également contact avec chaque personne identifiée dans le registre du plan canicule. Une visite à domicile est programmée afin d'établir avec elle les différentes interventions qui pourraient être mises en place : conseils par rapport à une meilleure isolation du logement (accessible à tous et à moindre frais), manière de régler la température d'un logement, informations

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

relatives au danger du CO, détermination du degré d'isolement de la personne et activation du réseau social local ou relais vers des structures adéquates si nécessaire mais aussi tout simplement prendre régulièrement des nouvelles de chaque personne identifiée dans ce registre pour s'assurer que tout va bien.

Lors de l'arrivée d'importantes vagues de froid, les Maisons de Quartier veillent également à offrir aux personnes ayant des difficultés à se chauffer un lieu d'accueil en journée permettant à chacun de trouver chaleur et réconfort.

En décembre 2024, des courriers de bons vœux contenant des dessins d'enfants des écoles de la Ville de Bruxelles ont été envoyés à l'ensemble des personnes inscrites.

4.3 NAVETTE SHOPPING

À la fois service de proximité et action de lutte contre l'isolement à destination des moins mobiles et des plus âgés, la navette shopping est un service hebdomadaire, bimensuel ou mensuel en fonction des Maisons de Quartier qui consiste à permettre aux personnes d'avoir la possibilité d'effectuer leurs courses de manière autonome grâce à la mise en place d'un service de camionnette « motorisant » un groupe de personnes à partir d'une Maison de Quartier vers deux grands magasins de l'alimentation (1 supermarché « discount » et un supermarché à grandes marques). Une fois les achats effectués, les personnes sont déposées à leur domicile avec leurs courses²⁵.

Le véhicule (8 places + chauffeur) est équipé depuis 2018 d'un lift PMR certifié ainsi que de sièges amovibles.

L'idée est d'offrir un service de transport plus multifonctionnel et développer d'autres partenariats et services (navette vers des excursions, des ateliers, transport PMR, ...).

5. SPORT

Différentes activités sportives sont organisées par l'intermédiaire des Maisons de Quartier. Des cartes sport (10 places) sont en vente pour la participation à certains cours. Les professeurs sont bénévoles/volontaires ou rémunérés.

²⁵ Voir aussi la section « Services de proximité »

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Pour les cours dont le tarif est inférieur au montant des cartes sports, on trouve :

- QI JONG - les mardis via la Maison de Quartier Léopold et les jeudis via la Maison de Quartier Ambiorix

Les cours ont rassemblé 140 participants

- COUNTRY à la Maison de Quartier Bockstael (vendredi) et à la Maison de Quartier Rossignol (lundi)

Les cours ont rassemblé 581 participants

- GYM DOUCE/FITNESS - dans les Maisons de Quartier Modèle, Ambiorix, Bockstael et Haren

Les cours ont rassemblé 519 participants.

Danse Folklorique à la Maison de Quartier Rossignol

Les cours ont rassemblé 181 participants.

- SPA/PISCINE

Les sorties piscines ont rassemblé 354 participants²⁶.

- ZUMBA - les mardis à la Maison de Quartier Rossignol et les jeudis à la Maison de Quartier Ambiorix

Les cours ont rassemblé 317 personnes.

Pour les cours dont le tarif est conforme au montant des cartes sports, on trouve :

- Les jeudis au palais du Midi
- ZUMBA GOLD - les lundis de 10h30 à 12h à la piscine de NEDER - Les mardis à la Maison de Quartier Rossignol
- AQUA-BIKE - les jeudis à la piscine de NEDER
- AQUAGYM - les vendredis à la piscine de LAEKEN

En 2023, ce chiffre était de **2.795 euros**.
(Cartes BXL - 1990 € / Cartes Non BXL 805 €)

En 2024, le montant total est de **2.960 euros**.
(Cartes BXL - 2190 € / Cartes Non BXL 770 €)

²⁶ Ces sorties collectives sont organisées par la Maison de Quartier Anneessens, Buanderie, Querelle, Mellery ou encore Bockstael

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Les cartes sont vendues à deux tarifs 25 euros pour les habitants de Bruxelles Ville 35 euros pour les habitants hors Bruxelles Ville²⁷.

Chèques-sport 55+

Les Maisons de Quartier assurent, depuis septembre 2020, la distribution des chèques-sport au 55+.

Concrètement, la Ville de Bruxelles met à la disposition de ses seniors âgés de 55 ans et plus des chèques-sports d'une valeur de 100 euros. Les chèques ont différentes valeurs nominales mais le montant maximum par senior est de 100 euros.

Toute personne répondant aux conditions peut bénéficier d'une réduction de 100 euros sur son abonnement dans un club sportif affilié à Sodexo. Les chèques nominatifs sont retirés en mains propres à raison d'un chèque par personne jusqu'au mois de mai et sont valables jusqu'en septembre.

Cet avantage s'adresse uniquement aux personnes domiciliées sur le territoire de la Ville de Bruxelles. Les clubs sportifs qui ne sont pas encore affiliés au Sodexo auront encore la possibilité d'y adhérer.

En 2024²⁸, ce sont 139 personnes qui ont demandé des chèques-sport pour une valeur de 13.520 euros.

6. LE TRAVAIL DE COHÉSION SOCIALE

Explication

La cohésion sociale est, pour les Maisons de Quartier, le « ciment » qui assure le développement, le maintien de liens ou d'interactions entre les usagers des Maisons de Quartier au niveau du quartier, mais aussi au niveau du territoire de la Ville. Le travail de favorisation de la cohésion sociale doit ainsi permettre de créer de nouvelles synergies en vue d'améliorer la qualité de vie des usagers, particulièrement si les relations sociales sont vécues positivement par ceux-ci.

On peut parler de cohésion sociale dès lors que « ce qui rassemble l'emporte sur ce qui divise ».

²⁷ Ce système a été mis en place à l'époque du service seniors.

²⁸ La campagne s'effectue sur une année scolaire entre le 15 septembre et le 31 mai.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Pour y parvenir, les Maisons de Quartier ont travaillé sur plusieurs axes en mélangeant sagement travail social et animation :

- La convivialité autour de la cafétéria sociale, des repas, des goûters, des déjeuners, ...
- Les excursions ou voyages de groupe
- Les journées à thèmes
- Les grands événements transversaux.

C'est un travail de fond qui s'obtient grâce aux relations de confiance développées par les usagers envers la structure Maisons de Quartier et aux liens qui s'y tissent depuis plusieurs années déjà. Ces différentes activités sont à mettre en parallèle avec les actions communautaires et collectives qui participent également à cette notion de cohésion sociale.

Une multitude d'activités et d'ateliers sont orchestrés au sein des différentes Maisons de Quartier à la fois par les référents sociaux et les référents socio-culturels, mais aussi par des volontaires et des prestataires extérieurs.

Ces actions ont pour objet de briser l'isolement des personnes qui y participent et d'encourager la création de liens sociaux ...

6.1 LA CONVIVIALITÉ AUTOUR DE LA CAFÉTARIA SOCIALE, DES REPAS, DES PETIT-DÉJEUNERS, ...

Cafétérias sociales

Depuis l'époque des « Centres de Contacts », ancienne asbl qui préexistait à la création des Maisons de Quartier, **des cafétérias sociales** existent pour permettre à chacun un lieu de rencontres où consommer différentes boissons à tarif social. Les Maisons de Quartier pourvues de cafétérias sont les suivantes : Querelle, Buanderie, Nord-Est, Haren, Bruyn, Rossignol, Mellery, Bockstael, Léopold, Modèle, Millénaire, Rotonde et Ambiorix.

Le volume de consommation est important pour les Maisons de Mellery, Rossignol et Millénaire.

Ces cafétérias sont ouvertes durant la journée. Les boissons sont variées (soft/alcool/café/thé). Différents petits encas sont proposés également.

En 2023, le chiffre d'affaires représentait 31.138,5 euros.
Ce chiffre est à la baisse pour 2024 : **26.564,30 euros**.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Repas conviviaux, petits-déjeuners, goûters

L'organisation de repas est aussi un levier très efficace pour lutter contre l'exclusion sociale des habitants. Le repas reste, avec sa dimension de partage, un moment privilégié de transmission de valeurs, créateur de lien social.

Depuis la création des Maisons de Quartier, les repas conviviaux organisés mensuellement dans chaque maison, ont toujours constitué des événements très fédérateurs.

Les repas conviviaux ont lieu de façon automatique une fois par mois dans certaines Maisons de Quartier. Certaines Maisons de Quartier ont aussi instauré de façon hebdomadaire voire quotidienne le principe d'un petit-déjeuner entre voisins ou habitants²⁹. Du reste, les événements festifs/ateliers cuisine sont toujours l'occasion de partager des repas.

Les Maisons de Quartier peuvent également compter sur la participation de nombreux volontaires prêts à se mobiliser. Ces activités de « bouche » connaissent une place prépondérante en Maisons de Quartier.

Les repas conviviaux payants (repas traiteurs, BBQ, ...) ³⁰ ont rassemblé **3355 participants**. Il s'agit d'une augmentation énorme par rapport à 2023 (+19%).

Les petits déjeuners payants organisés plusieurs fois par semaine ont rassemblé **6061 participants**³¹.

Les goûters, brunchs, glaces, et autres événements divers ont rassemblé **2413 participants**³².

1195 soupes ont été vendues au cours de l'année³³.

Ateliers divers

Certaines Maisons de Quartier organisent des ateliers hebdomadaires.

En 2024, les ateliers cuisine auront rassemblé 1082 participants (821 participants en 2023).

Autre approche, **les ateliers cuisine** sont aussi un moyen de créer du lien social. L'objectif est de rassembler les participants autour d'un thème, d'une recette.

La fin de l'atelier coïncide avec la dégustation collective des plats préparés.

²⁹ C'est le cas par exemple au sein des Maisons de Quartier Nord-Est, Willems ou encore Querelle et au sein de la Salle Borgval,

³⁰ Ne sont pas repris dans cette liste, les repas **gratuits** ou auberge espagnole

³¹ 6031 participants en 2023

³² 2130 participants en 2023.

³³ 1785 participants en 2023.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Cela permet aussi la mise en valeur du savoir-faire de chacun et l'apprentissage des recettes, de la pesée, des ingrédients, ...

Les ateliers couture ont rassemblé 141 participants.

Les ateliers créatifs ont rassemblé 326 participants (451 participants en 2023).

Les ateliers chants et musicaux (chorale) ont rassemblé 591 participants³⁴.

Les ateliers bien-être ont rassemblé 327 personnes.

6.2 LES EXCURSIONS, VOYAGES ET SORTIES CULTURELLES

Les sorties culturelles et/ou de loisirs proposées par les Maisons de Quartier sont l'occasion de partager des moments de loisirs. Le but de ces sorties est d'offrir des moments d'évasions et de découvertes. Il s'agit d'activités basées sur la convivialité permettant à certains de sortir de l'isolement, ou plus simplement, de côtoyer un groupe de personnes parfois différentes. Ces sorties permettent aux participants de mieux se connaître tout en maintenant un lien social avec des personnes extérieures. Elles sont fréquentées par des personnes de tout horizon (adultes, parents-enfants, seniors, ...).

Elles sont l'occasion pour beaucoup de personnes de voyager, de participer à des activités et des sorties à moindre prix. L'organisation de certaines activités coûteuses (voyages à l'étranger, camps d'été, ...) est rendue possible grâce à des actions d'autofinancement qui ont lieu durant l'année. Concrètement, le projet et la destination sont préparés à l'avance avec les usagers. Différentes actions (repas, tombola, ...) ont lieu en cours d'année pour financer les projets. Les voyages sont donc en partie autofinancés petit à petit grâce à l'implication des usagers.

Excursions et sorties en Région bruxelloise

Les animateurs des Maisons de Quartier suivent la vie culturelle et les activités proposées en Région Bruxelloise. Le public participe ainsi à de nombreuses expositions temporaires ou permanentes, spectacles en plein air, sorties dans les théâtres, les cinémas, visites de musées, sorties/balades en nature, bowling, mini-golf, ...

Les Maisons de Quartier peuvent également compter sur un soutien des autorités communales pour différents événements incontournables du patrimoine et folklore bruxellois (l'Ommegang, le Meyboom, le tapis de fleur, les Plaisirs d'Hiver, festivals, ...).

³⁴ Les karaokés ont rassemblé 89 personnes.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Le gros avantage des Maisons de Quartier est d'être situées dans une commune particulièrement riche et active au niveau culturel et événementiel.

Les excursions payantes effectuées à Bruxelles ont rassemblé 2865 participants³⁵.

Elles ont été effectuées dans différents théâtres, espaces natures (parc ou autres, ...) ou encore cinéma, bowling, expositions, théâtres, ...

Différentes visites sont assez populaires comme l'Atomium, les Serres Royales de Laeken, ...

Excursions et sorties hors de la Région Bruxelloise

Les Maisons de Quartier utilisent des bus mis à disposition de la Ville de Bruxelles, mais aussi les solutions collectives de la SNCB comme les rails PASS ou encore des Art 27³⁶. Les excursions sont de tout type (visites de monuments ou de sites historiques, de marchés de Noël, sorties dans des parcs d'attraction, découvertes de musées, city-trips, camps d'été, ...) et ont lieu toute l'année³⁷.

Excursions hors de Bruxelles :

Annevoie, Anvers, Lac de Bambois, Blaarmersen, Blankenberge, Blegny mine, Boudewijn seapark, Bouillon, Bousval, Bruges, Chevetogne, Ciney, Clairefontaine, Cox, Courtrai, De nekker, De ster, De haan, Dinant, Domaine de Coloma, Draisnes, Durbuy, Gand, Grand-Bigard, Grottes de Han, Hasselt, Hofstade, Huizingen, Jehay, La Panne, Liège, Lierre, Lieteberg, Maredsous, Mons (Pairi Daiza), Mouscron, Namur, Nieuport, Oostduinkerke, Ostende, Plopsaqua, Rootselare, Warnant, Wavre (Walibi), Wépion, Zeebrugge.

Les **excursions** payantes hors de la Région Bruxelloise ont rassemblé **3055 participants (3218 en 2023)**.

La majorité des excursions a eu lieu durant les mois de juillet et août 2024.

De nombreuses Maisons de Quartier mixent leurs activités (excursions inter-mdq).³⁸

Ostende reste une des destinations les plus prisées (facilement accessible en train).

Excursions à l'étranger :

Amsterdam, Lille (4x), La Haye, Rotterdam, Valkenburg - Excursion d'1 jour

Alsace, Côte d'Opale, Crête, Londres, Reims, Turquie - Excursion de plus de 1 jour

³⁵ 3084 en 2023

³⁶ Voir la section partenariat culturel.

³⁷ On constate une augmentation en période de vacances scolaires. Les familles sont alors plus disponibles et demandeuses de sorties et excursions en journée.

³⁸ C'est le cas par exemple pour les Maisons de Quartier Bruyn et Rossignol qui se situent toutes deux sur Neder-Over-Hembeek.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Les **14 excursions** hors de la Belgique ont rassemblé **511 participants**.
La moyenne des participants est de 35 personnes.

Ces sorties vont l'objet d'une grande préparation en amont. Les Maisons de Quartier mobilisent le public pour le choix de la destination. L'autofinancement est pratiqué pendant toute l'année pour diminuer les coûts des voyages.

6.3 LES JOURNÉES À THÈME

Proposer de célébrer un thème central au sein de plusieurs Maisons, plusieurs Villes et parfois même plusieurs pays en même temps joue une fonction fédératrice à la fois pour les usagers des Maisons de Quartier et pour les travailleurs. Les thèmes sont variés et nombreux : journée internationale des Droits des Femmes, Fête des voisins, Fête des pères, Fête des mères, Chandeleur, Saint-Valentin, Pâques, Noël...)

Ces événements rassemblent plusieurs milliers de personnes par an.

Evénements transversaux

Durant l'année, les Maisons de Quartier organisent une série d'événements conviviaux, rassemblant l'ensemble de leurs publics et ponctuant la vie des usagers et des familles. Ces événements à « thème » sont organisés chaque année et sont connus de l'ensemble des usagers. Une grande fidélité s'est développée au fil des années. La fréquentation est régulière et la demande, toujours très importante. Des événements plus ponctuels en lien avec de nouveaux projets ou l'actualité sont également proposés.

L'objectif de ces activités est de rassembler les publics et habitants issus des quartiers de Bruxelles Ville (Bruxelles Centre, Laeken, Neder-Over-Heembeek, Haren). L'idée est d'offrir un moment d'échange, à caractère original au-delà des activités hebdomadaires qui sont organisées dans toutes les Maisons de Quartier.

Cela s'inscrit dans une volonté continue d'améliorer la cohésion sociale et de rompre l'isolement. Ces événements sont préparés en amont avec les habitants via des ateliers créatifs et participatifs.

Le but de ces grands événements est de créer/renforcer les liens entre les personnes, entre les quartiers, entre les Maisons de Quartier. Le personnel et les bénévoles sont bien évidemment largement associés à la préparation de ces événements. La gratuité d'accès est assurée la plupart du temps. Les activités se déroulent bien souvent dans un lieu extérieur aux Maisons de Quartier (en plein air, dans une salle de spectacle ...).

L'année 2024 a vu la réalisation de nombreux événements à caractère collectif à destination des usagers des Maisons de Quartier et d'un public plus large.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

- **Concert du Nouvel An - 14/01/2024**
Salle Henry Leboeuf - BOZAR
+/-1600 participants

À l'occasion de la nouvelle année, la Ville de Bruxelles et ses Maisons de Quartier ont organisé un concert 100% gratuit de nouvel an dans l'une des plus majestueuses salle d'Europe : la salle Henry Le Bœuf à Bozar.

Au programme, nous retrouvons de la musique classique interprétée par l'orchestre à cordes « Young Belgian Strings », en collaboration avec les chorales d'enfants Singing Molenbeek et Equinox. Les deux chorales ont pour but de faciliter l'accès à cette discipline à des enfants issus de milieux moins favorisés.

Pour sa première édition, ce concert a été développé dans le cadre du partenariat annuel des Maisons de Quartier avec Bozar.³⁹

- **Drink des seniors - 29/01/2024**
Hôtel de Ville de Bruxelles
+/-350 participants

En partenariat avec la Ville de Bruxelles, Les Maisons de Quartier ont proposé un "Drink des Aînés" à l'occasion de la nouvelle année dans l'une des plus belles salles de l'Hôtel de Ville de Bruxelles.

- **Carnaval de Binche - 13/02/2024**
100 participants

Les Maisons de Quartier ont pu bénéficier de 3 bus de la Ville de Bruxelles afin de se rendre au Carnaval de Binche.

Un rendez-vous et une réception ont été organisés à l'Hôtel de Ville.

Une visite du Musée International du Carnaval et du Masque a aussi eu lieu.

- **Carnaval des Animaux - 10/03/2024**
720 places

Avec le soutien de la Ville de Bruxelles, les Maisons de Quartier ont eu la chance d'avoir des tickets pour une séance spéciale du spectacle « Le Carnaval des Animaux. Au Cirque Royal.

Mêlant arts circassiens, orchestre, projections vidéo, mises en lumière, Luc Petit s'attaque cette fois avec le Cirque Royal à un monument de la musique classique : Le Carnaval des Animaux de Saint-Saëns, un formidable bestiaire composé en 1886 pour agrémenter le « Mardi gras » d'un ami violoncelliste. La faune truculente que Saint-Saëns met en musique — le cygne, l'éléphant, les poissons de l'aquarium — augmentée de quelques nouveaux animaux au style flamboyant et cinématographique.

³⁹ Voir « Partenariats culturels »

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

- Semaine des droits des Femmes (mars 2024)

La Ville de Bruxelles organise une série d'activités pour sensibiliser le public au rôle de la femme dans la société. Cette semaine thématique gravite autour de la date du 8 mars, déclarée journée internationale des droits des femmes par les Nations Unies.

Pour 2024, cette édition avait comme objectif : Sensibiliser le public aux inégalités de genre et aux violences dans le domaine de la santé.
Différentes Maisons de Quartier ont été subsidiées.

Au total les différentes activités organisées auront rassemblé plus de 500 personnes.

Les Maisons de Quartier ont perçu un subside de 10350 euros.

- Actions de Pâques (avril 2024)

Actions de Pâques dans les Maisons de Quartier
1300 sachets d'œufs distribués au travers des Maisons de Quartier

Les équipes ont pris le temps de préparer la venue du public avec de la décoration, des petits mots et des dessins. Des ateliers bricolage ont été organisés. Les chasses aux œufs ont été l'occasion d'activités et de parcours/jeux ludiques avec les enfants.

Les distributions ont eu lieu durant les deux premières semaines d'avril.

- Bal seniors - ING ARENA/Lounge Club - 26 avril 2024 362 personnes

Pour la troisième année, les Maisons de Quartier ont organisé un bal des aînés à destination des seniors de la Ville de Bruxelles.

Le tarif de la soirée était de 8 euros pp.

- Bal de l'été - Vauxhall - 10 juillet 2024 400 participants

Pour cette troisième édition du bal à destination des seniors de la Ville de Bruxelles, les Maisons de Quartier ont eu un rôle d'encadrement important.

Cet événement a eu lieu notamment au travers d'une collaboration des Maisons de Quartier avec Brussel Major Events. L'événement était gratuit.

- CIRQUE BOUGLIONE - Cirque d'été - 30/08/2024 400 participants

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Les Maisons de Quartier ont bénéficié d'une séance spéciale pour le cirque Nicolas Bouglione édition été. Cette édition se déroule sur le site de Tour&Taxis.

- **THINK PINK - Course solidaire - 03/11/2024**

Plus de 2.000 personnes ont pris le départ de la Race for the Cure Bruxelles. Pour les Maisons de Quartier, **nous étions 129** usagers et collègues à marcher ou courir pour cet événement. 248 rubans ont été vendus en Maison de Quartier.

Race for the Cure est le plus grand évènement sportif organisé en faveur de la lutte contre le cancer du sein.

- **BRUSSEL HELPT - Spaghetti solidaire - Novembre 2024**

Nous avons participé pour la deuxième fois cette année à l'action BRUSSEL HELPT via BRUZZ - Vlaams-Brusselse Media ! Le plus grand spaghetti solidaire du monde, au profit pour cette édition, de l'asbl Accolage.

2170 euros ont été récoltés durant le mois de novembre 2024. Chaque spaghetti solidaire coûtant la somme de 10 euros.

- **Cirque BOUGLIONE - 15/11/2024**
700 participants

Depuis 2014, les Maisons de Quartier ont accès à une soirée gratuite pour une représentation du cirque Bouglione. Cet événement est organisé avec le soutien de la Ville de Bruxelles. Les familles et participants viennent de tous les quartiers de la Ville.

- **Saint Nicolas - Décembre 2024**
+/- 1400-1500 personnes réparties sur les différentes MDQ

Les distributions ont eu lieu durant les deux premières semaines de décembre. 1500 sachets distribués au travers des Maisons de Quartier

Une projection spéciale du film VAINA 2 (Disney) a été organisée au Cinéma Palace.

- **Projection du film « Les Miennes » - 12/11/2024**
Cinéma des Galeries - 120 places + 100 Art27

Dans le cadre des 60 ans de l'immigration marocaine en Belgique : les usagers ont été invités à assister à la projection du très primé film/documentaire « LES MIENNES ». Après la projection, Samira El Mouzghibati la réalisatrice était présente pour un temps d'échange.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

- **UGC « Projection Mufasa »- 20/12/2024**
Grand eldorado - 582 places

Pour les fêtes de fin d'année, les Maisons de Quartier ont organisé une séance spéciale du film MUFASA dans la grande salle de l'UGC DE BROUCKERE.

Partenariats culturels

Les Maisons de Quartier proposent des activités culturelles à leurs usagers pour que la culture ne reste pas un « facteur d'exclusion ».

Dans ce contexte, une série de partenariats culturels spécifiques ont été formalisés.

Cinéma Palace

Depuis le mois de septembre 2018, les Maisons de Quartier ont démarré un partenariat avec le nouveau Cinéma Palace situé en plein cœur du centre-ville et ce, avec le soutien de la Ville de Bruxelles.

Ensemble, ils mettent parfois sur pied un programme sur base de thématiques qui préoccupent les habitants et organisent des débats et des discussions autour des projections. Au total, 10 séances sont organisées sur un an (**sept à août**). Des animateurs comme des comédiens et des équipes de film peuvent être sollicités. Des espaces de rencontres et d'échanges sont par ailleurs mis à disposition des Maisons de Quartier trois fois par an.

Date	Film	Remarques	Nombre
20-02-2024	Io capitano	Team building	84
07-03-2024	Une femme d'exception	Semaines des droits des femmes	250
21-03-2024	Bruxelles, le grand mix		70
30-04-2024	Migration		87
07-05-2024	Il reste encore demain		105
23-05-2024	La brigade		90
13-06-2024	Divertimento		129
16-07-2024	Vice et versa 2		297
23-07-2024	Vice et versa 2		35
04-12-2024	Vaiana 2	Saint Nicolas	250
10-12-2024	Un pti truc en plus		66
TOTAL			1463

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

De plus, 1.200 places gratuites sont offertes aux publics et usagers des Maisons de Quartier durant l'année. **Sur l'année civile 2024, ce sont 1051 places qui ont été distribuées.**

Bozar

En septembre 2019, Bozar et les Maisons de Quartier de la Ville de Bruxelles ont conclu un accord de partenariat qui vise à renforcer l'offre culturelle et l'accessibilité aux arts pour les habitants de la Ville de Bruxelles en particulier les isolés et les plus défavorisés d'entre-eux. Bozar met des espaces à la disposition du public des Maisons de Quartier et propose des tickets gratuits pour des expositions et des concerts. Concrètement, Bozar distribue 750 tickets pour les concerts «Bozar Music».

L'objectif est de faire du Palais des Beaux-Arts un lieu et un moment de rencontre pour tous les publics et de favoriser celle des artistes professionnels et des acteurs du milieu socio-culturel.

Le partenariat se déroule sur la saison soit de septembre à juin.

En 2024, **905 places** ont été distribuées pour 12 concerts.

DATE	CONCERT	HLB	GENRE	PLACES
24.01.2024	Monteverdi	HLB		93
23.02.2024	BNO FEDDECK	HLB		93
21.03.2024	Budapest Festival	HLB		75
25.04.2025	BNO Joker-ciné concert	HLB	Global	75
15.05.2024	Sheku & Isata	HLB	Classique	75
18.05.2024	Vox luminis	HLB		75
26.10.2024	Sufi Night	HLB	Global	75
30.10.2024	OPRL & Prabava	HLB	Classique	75
09.11.2024	Abel Selaocoe & Manchester Collective	HLB	Global	55
14.11.2024	Avishai Cohen Quartet	HLB	Jazz	75
15.11.2024	Chineke!, Edusei & Kanneh-Mason	HLB	Classique	69
05.12.2024	Orchestre des Champs-Élysées & Herreweghe	HLB	Classique	70

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Pour ce qui est des expositions, les visites guidées ont été les suivantes (groupes de 15 personnes)⁴⁰ :

EXPO	Langue	MDQ
14/01/2024	FR	Maison de Quartier Ambiorix
25/03/2024	FR	Maison de Quartier Ambiorix
14/11/2024	FR	Maison de Quartier Ambiorix

Art 27

Le projet-pilote Article 27 est né en février 1999 à Bruxelles, avec comme référence ambitieuse, l'article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme : « Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent. » Le but initial d'Article 27 est de contribuer à la démocratisation culturelle.

Les Maisons de Quartier bénéficient d'une série d'Article 27, par l'intermédiaire du CPAS de la Ville de Bruxelles et son service de médiation culturelle au sein du DAS (département d'action sociale).

Le ticket Article 27 n'a qu'une validité d'un mois et pour un mois donné.

Les animateurs les utilisent pour des sorties régulières ou occasionnelles.

En 2024, 3015 tickets ont été distribués par les Maisons de Quartier (contre 2973 en 2023).

Le Département de l'Action sociale et les Maisons de Quartier restent les principaux distributeurs des tickets Article 27

Les tickets sont utilisés pour des sorties variées⁴¹ : **Théâtre (30%)** – Sorties/excursions (20%) – 75 Cinéma (22%) – Musées (17%) – Spectacles (7 %) – Autres (3%)

Comme en 2023, on constate que ce sont les visites au théâtre qui sont désormais en première position sur l'ensemble des tickets utilisés.

Les lieux les plus visités sont les suivants :

Cinéma Aventure (480)

Théâtre Royal des Galeries (403)

Théâtre des Riches claires (286)

Waterbus (192)

Domaine des Grottes de Han (186)

⁴⁰ Les Maisons de Quartier ont aussi eu à disposition 16 tickets individuels pour des expositions.

⁴¹ Voir notamment le point 6.2 sur les excursion/sorties – Une partie est réalisée avec l'apport des tickets Article 27.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

La répartition de la distribution par Maisons de Quartier est la suivante :

MAISONS DE QUARTIER	Nombre de tickets distribués
BOCKSTAEL	446
AMBIORIX	413
HAREN	408
LÉOPOLD	368
MODÈLE	340
ANNEESSENS	259
MAROLLIA	175
VAN ARTEVELDE	128
BRUYN	110
ROSSIGNOL	100
BUANDERIE	77
MELLERY	69
WILLEMS	67
MILLENAIRE	26
MIDI	18
QUERELLE	11

Profil du public :

Comme l'année précédente, **la catégorie des 65 ans et plus constitue 45% des utilisateurs de tickets** dans les MDQ.

Notons que les enfants de moins de 13 ans sont représentés à 12,7%. Il s'agit bien entendu des enfants qui accompagnent leurs parents lors d'activités collectives et intergénérationnelles.

Les tickets sont utilisés quasi exclusivement pour des sorties de groupe (97%), il s'agit de la politique voulue par les Maisons de Quartier au travers des référents socio-culturels.

80% des tickets ont été utilisés par des femmes contre 20% de tickets utilisés par des hommes.

Cette tendance se manifeste depuis plusieurs années, sûrement car le public habituel des Maisons de Quartier est davantage féminin.

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

Autres

EXHIBITION HUB

Suite à un partenariat avec EXHIBITION HUB, les Maisons de Quartier ont reçu des places gratuites pour 10 groupes de 15 personnes pour les expositions suivantes :

- o Terracotta Army à Tour&Taxis
- o Eliott Erwitt à la Grand Place
- o HARRY POTTER, expo - Visions on Magic à Tour&Taxis
- o Dinos alive, expo
- o Magritte experience à la Galerie Horta

VIA CLASSICAL PRODUCTIONS

THE WAY- 117 personnes - (tarif de groupes)

PINK FLOYD - The dark side of the moon - 122 personnes (tarif de groupes)

KODO - 35 personnes (tarif de groupes)

DIVERS PARTENAIRES

- KLARA festival - 13 et 14 juillet - 21 places
- Festival des rendez-vous musicaux - 21 avril - 22 places
- Sophie au cabaret - 3 décembre - 60 places (tarif de groupes)
- Pop in the city - 2 juin - 20 places
- La MONNAIE (tarifs de groupes) - 2x visites guidées de 25 personnes
- Théâtre les Tanneurs : « Les nouvelles hallucination de Cranach l'ancien » - 18 décembre - 22 places

FESTIVAL MOZARTIADE

Depuis 2017, les Maisons de Quartier reçoivent une série de places gratuites pour le festival MOZARTIADE qui a lieu en juin. Les Maisons de Quartier ont reçu les places suivantes :

- Mercredi 19.06 à 19h - Générale de l'opéra Mitridate, re di Ponto : 100 places
- Vendredi 21.06 à 19h - Première de l'opéra Mitridate, re di Ponto : 10 places
- Samedi 22.06 à 20h - Concert Missa Brevis : 20 places
- Dimanche 23.06 à 15h - Deuxième de l'opéra Mitridate, re di Ponto : 10 places

ACTIVITES ET SERVICES : BILAN ET EXPLICATIONS

FESTIVAL CLASSISSIMO

Depuis 2017, les Maisons de Quartier reçoivent une série de places gratuites pour le festival CLASSISSIMO. En 2024, les Maisons de Quartier ont reçu 20 places par soir pour les 7 soirées du festival. Le festival s'est déroulé entre le 7 et le 13 août.

PARTENARIATS VILLE DE BRUXELLES

Avec le soutien de la Ville de Bruxelles, les usagers des Maisons de Quartier ont pu recevoir des places gratuites pour une série d'exposition/activités se situant sur le territoire communal :

- Grand roue - Poelaert - 500 places distribuées
 - Exposition Titanic - 200 places distribuées
 - BALKAN TRAFFIC (27/04/2024) - 100 places distribuées
 - Ommegang - Grand Place- 20 places distribuées pour 2 soirées
 - Meiboom - 28 places distribuées
 - Nwaar comedy - Cirque Royal - 110 places distribuées
 - Patinoire des plaisirs d'hiver - Place de la monnaie - 150 places distribuées
 - Grand Roue Plaisirs d'Hiver - Vismet - 150 places distribuées
 - Schroumpf experience - 470 places
-
- Visites guidées de l'exposition Rattus - avec le service Culture - 165 places
 - Visites guidées de l'exposition Jules Crahay - avec le service Culture - 90 places
 - Visite guidée de l'Hôtel de Ville de Bruxelles - 25 avril - 15 places

TICKETS CULTURE SENIORS 65+

Le service culture de la Ville de Bruxelles met à la disposition des seniors bruxellois des places gratuites pour des spectacles culturels.

Ces tickets permettent aux personnes qui sont âgées d'au moins 65 ans et sont domiciliées sur le territoire de la Ville de Bruxelles (1000 - 1020 - 1120 - 1130) d'assister à un spectacle de leur choix dans différents lieux culturels (Théâtre du Parc, Théâtre des Galeries, Théâtre des Martyrs, Théâtre National, Théâtre Les Tanneurs, La Monnaie, Théâtre de Poche, Les Brigittines, Les Riches Claires, Bozar).

Les Maisons de Quartier disposent d'une série de places restantes de la distribution. Celles-ci sont utilisées pour des sorties de groupes.

PERSONNEL – STATISTIQUES

Personnel – statistiques

Analyse du Payroll

Au 31/12/2024, les Maisons de Quartier comptaient **89 agents sur payroll**.
Le nombre d’ETP atteignait 84,08 (12 agents qui ne prestaient pas 37h30/semaine).

Moyenne d’âge : **44 ans**

Ancienneté moyenne : **8 années**

40% des membres du personnel réside la Ville de Bruxelles (1000-1020-1120-1130).

85% des membres du personnel habite la Région bruxelloise.

La répartition montrait un total de **65,17% de femmes pour 34,83% d’hommes**. On comptait 3 agents du rôle linguistique néerlandophone.

La répartition des fonctions était la suivante :

Statutaires (transfert CPAS)	Employés	Ouvriers
2	53	34

AS	ANIMATEUR	ACCUEILLANT	ADMINISTRATIF	LOGISTIQUE	COORDINATION
18	25	29	7	4	6

PERSONNEL – STATISTIQUES

Volontariat

Fin 2024, les Maisons de Quartier enregistraient **80 volontaires actifs** mobilisés dans l'organisation ou le soutien de nombreuses activités. Chaque volontaire signe une convention de volontariat qui ouvre le droit à un défraiement éventuel.

Le volontariat fait partie intégrante de la politique des Maisons de Quartier. Il est organisé sous la responsabilité des assistants sociaux ou des animateurs responsables en MDQ. Des réunions trimestrielles permettent aux collaborateurs et aux volontaires de développer une stratégie commune en matière de projet. La présence et l'aide apportées par les volontaires permettent d'organiser un plus grand nombre d'activités de qualité dans les différents centres.

Ce sont les Maisons de Quartier Rossignol, Ambiorix, Haren et Modèle qui comptent le plus de volontaires actifs.

Les frais de défraiement des bénévoles atteignent un montant de 27.724,38 euros en 2024⁴².

Les catégories d'activités des volontaires sont les suivantes :

Catégories	Nombre
Aide ponctuelle	5
Atelier artistique	22
Atelier créatif	6
Education permanente	25
Sport	22
Total général	80

L'éducation permanente recouvre les cours de français / FLE, alphabétisation, cours informatiques, tables de conversations, animations/débats, ...

Les cours de sports sont très variés et reprennent notamment les balades santé, country, Qi Gong, gymnastique douce, tai chi, ...

Les ateliers artistiques concernent des ateliers couture, chant, théâtre, créatifs,

⁴² (27.041,56 euros en 2023)

 www.lesmaisonsdequartier.brussels
 **Les Maisons de Quartier-De Buurthuizen**
 **lesmaisonsdequartier_bxl**

Secrétariat général
95 Boulevard Émile Jacqmain
1000 Bruxelles - 02 209 62 70
info@lmdq.brussels

