



.....  
**Rapport  
annuel  
2024**  
.....

## *Table des matières*

<b>1. Une mosaïque de services</b>	<b>2</b>
<b>2. Service social généraliste</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Statistiques</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Problématiques</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Focus sur quelques constats</b>	<b>6</b>
<b>3. Écoute et accueil</b>	<b>9</b>
<b>4. Centre d'informations religieuses et sociales</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Fréquentation</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Analyse des demandes</b>	<b>11</b>
<b>4.3 Librairie religieuse</b>	<b>13</b>
<b>4.4 Site internet</b>	<b>13</b>
<b>5. Point 32</b>	<b>14</b>
<b>6. Remerciements</b>	<b>15</b>
<b>7. Annexes</b>	<b>16</b>
<b>7.1 L'équipe</b>	<b>16</b>
<b>7.2 Subsidés et dons</b>	<b>16</b>

## 1. Une mosaïque de services

**Bruxelles Accueil - Porte Ouverte (BAPO)**, établie en 1971 à l'initiative de l'Église catholique de Bruxelles et idéalement située au cœur de la ville près de la Grand-Place, déploie une diversité d'actions, qui s'adressent à un large public, quelles que soient ses convictions ou sa situation. Elle est d'abord **un lieu d'écoute** où chacun peut trouver une oreille attentive et bienveillante et s'exprimer sur des questions liées à l'Église, à la foi, au sens de la vie, mais aussi partager toute autre histoire ou demande personnelle. Historiquement, BAPO a également eu pour vocation d'accompagner les nouveaux arrivants dans leurs démarches administratives, témoignant dès ses débuts d'une double mission pastorale et sociale.

Au fil du temps, l'association a considérablement développé son rôle de **service social généraliste**, notamment par une collaboration étroite avec le Centre d'Aide aux Personnes Brabantia, tout en conservant l'écoute comme pierre angulaire de son accueil et de son accompagnement social. Au comptoir d'accueil, une écoute empathique et sans jugement permet aux personnes de se sentir valorisées et moins isolées. L'écoute professionnelle des assistants sociaux est essentielle pour cerner les besoins, établir la confiance et co-construire des solutions avec les bénéficiaires.

Outre ses missions d'écoute et de service social, BAPO est également **un centre d'informations religieuses**, qui abrite une petite librairie proposant une sélection d'ouvrages spirituels et théologiques, ainsi que des titres en lien avec l'actualité sociale.

Enfin, l'association gère le **Point 32**, un lieu de distribution de repas situé rue Adolphe Max 57 pour les personnes en situation de précarité. Cette initiative, fruit d'une collaboration avec des bénévoles des communautés francophone, hispanophone et néerlandophone de l'église du Finistère (rue Neuve), illustre l'engagement concret de BAPO envers les plus vulnérables.



## 2. Service social généraliste

Bruxelles Accueil Porte Ouverte propose **un service social généraliste accessible à tous** dans ses locaux situés aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> étages. Trois assistantes sociales, représentant 2 équivalents temps plein (2,1 ETP depuis novembre 2024) assurent des permanences du lundi au vendredi, de 10h à 17h. Deux matinées par semaine sont dédiées aux permanences libres, tandis que les autres plages sont consacrées aux rendez-vous.<sup>1</sup>

Les interventions couvrent **un large éventail de problématiques** : finances, logement, numérique, droits sociaux, aide administrative et juridique, accès aux droits. En raison de la charge de travail élevée du service social, les questions d'aide simples ont été traitées à l'accueil (§ 4.), notamment certaines démarches en ligne pour des personnes qui ne sont pas à l'aise face au numérique.

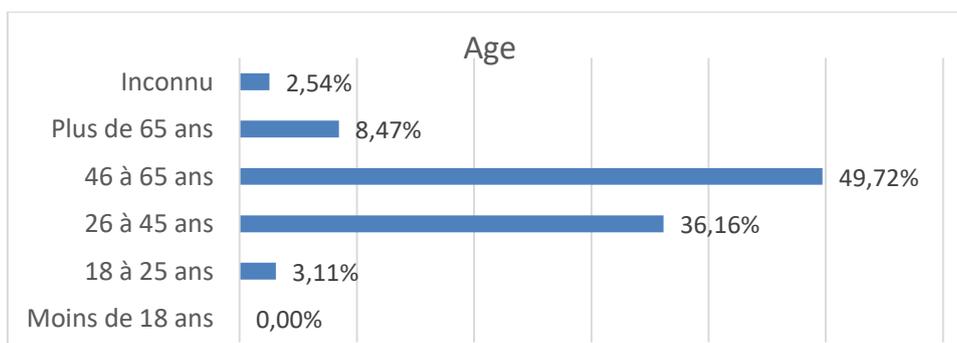
Notre étroite collaboration avec le Centre d'Aide aux Personnes Brabantia est complétée par **un travail en réseau avec de nombreux services socio-santé à Bruxelles**, tels que des acteurs spécialisés dans l'aide juridique et l'accompagnement des sans-abri. Nous renforçons également nos liens avec des avocats spécialisés en droit de la sécurité sociale, droit des étrangers et droit du logement, ainsi qu'avec des administrateurs de biens dans le cadre de procédures judiciaires.

Nous organisons une **permanence sociale hebdomadaire au Point 32**, un lieu d'accueil pour un public précarisé, notamment des personnes sans droit de séjour ou sans-chez-soi, qui donne un lunch gratuit chaque jour de la semaine. Par cette permanence, nous allons à la rencontre de ce public au lieu d'attendre qu'il vienne à nous. Plus de détails dans le chapitre dédié au Point 32 (§ 5.).

### 2.1 Statistiques

En 2024, notre service social a traité un total de **355 dossiers**, parmi lesquels 154 nouveaux dossiers ouverts en 2024, auxquels s'ajoutent les dossiers anonymes du Point 32.

Notre public reste majoritairement masculin (62,50 %). La proportion de femmes, après avoir connu une hausse notable entre 2019 et 2022, passant de 32 à 42 %, a diminué ces deux dernières années : 38,71 % en 2023 et 37,50 % en 2024.



<sup>1</sup> Le nouvel horaire de 2025 se trouve sur le dos de la couverture de ce rapport.

Parmi les bénéficiaires dont le type de ménage est connu, **la moitié sont des personnes isolées** (51,99 %). Les couples avec enfants sautent vers la deuxième place avec 20,20 %. En troisième position, on trouve les familles monoparentales avec 16,56 % (21,81 % en 2023).

n <sup>bre</sup> de dossiers	nationalité
90	Belgique
60	Maroc
18	République démocratique du Congo
13	Guinée
11	Algérie
7	Pakistan
6	Cameroun, Nigeria
5	Pays-Bas
4	Espagne, Chine, Togo
3	Bénin, Burundi, Libéria, Roumanie, Sénégal, Syrie, Tunisie, Ukraine
2	Afghanistan, Angola, Bangladesh, Brésil, Colombie, Danemark, Érythrée, Éthiopie, France, Gambie, Ghana, Inde, Iran, Iraq, Pologne, Portugal, Slovaquie, Sri Lanka
1	Albanie, Arménie, Bulgarie, Congo Brazzaville, Côte d'Ivoire, Equateur, Guinée-Bissau, Irlande, Italie, Libye, Macédoine, Mauritanie, territoires Palestiniens occupés, Philippines, Rwanda, Serbie, Sierra Leone, Soudan, Suède, République Tchèque, Turquie, Venezuela
44	inconnu

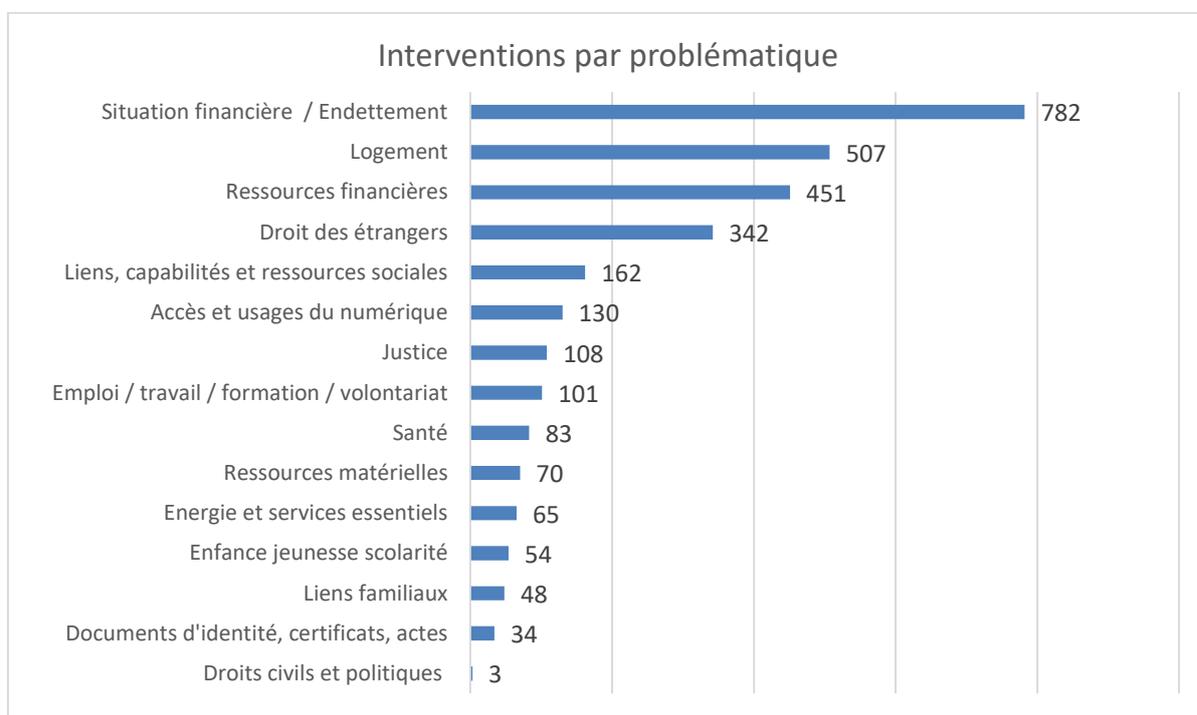
En 2024, nous avons rencontré des personnes de **59 nationalités différentes**. Comme les années précédentes, ce sont les Belges (29,03 %) et les Marocains (19,35 %) qui sont le plus représentés. Les Congolais (RDC) complètent le top 3 avec 5,81 %.

Nos bénéficiaires sont majoritairement locataires sur le marché privé (48,75 %). On observe une augmentation du nombre de locataires de logements sociaux (AIS, SISP, logements communaux) : 17,19 % en 2024, contre 10,10 % en 2022 et 15,53 % en 2023. Seulement 4,06 % possèdent leur propre logement. **Presque un tiers de nos bénéficiaires n'ont pas de logement stable** et vivent dans des situations de logement précaires : temporairement chez des membres de leur famille ou des amis (38 dossiers), dans des centres d'accueil, dont la plupart au Samusocial (22 dossiers) ; dans la rue (18), dans des squats (5), des logements de transit (4), en prison (1) ou dans une autre situation de logement précaire (7).

L'analyse de la situation socio-économique des bénéficiaires (focus sur le chef de ménage) révèle que 21,74 % ont un revenu du travail. **Une majorité (56,86 %) perçoit des revenus de la sécurité sociale**, avec 39,80 % percevant des allocations de chômage, des indemnités de maladie ou une pension, et 17,06% bénéficiant d'aides sociales (allocation du CPAS, allocation pour handicap ou garantie de revenus aux personnes âgées). Enfin, 21,07 % de nos bénéficiaires sont sans revenu et en attente de celui-ci.

## 2.2 Problématiques

En 2024, nos assistantes sociales ont effectué 2310 interventions. Une seule intervention pouvait concerner plusieurs problématiques distinctes. Quatre problématiques se démarquent. Les **problèmes financiers**, principalement liés à des dettes, sont désormais la principale raison de contact, représentant 34,33 % de toutes les interventions, une augmentation par rapport à 2023 (30,75 %). **La crise persistente du logement à Bruxelles** saute vers la deuxième place avec 22,26 % de nos interventions (22,14 % en 2023). Les problèmes liés aux ressources financières, notamment **les problèmes d'accès aux allocations sociales**, descendent vers la troisième place avec 19,80 % des interventions (22,81 % en 2023). Les démarches liées aux **droits des étrangers** nécessitent également un grand nombre d'interventions (15,01 %).



La plupart des interventions nécessitent des contacts avec des intervenants externes et, en fonction de leur importance, ces contacts sont enregistrés dans Opale. Voici les 5 principales catégories d'intervenants, représentant 91 % de tous les contacts externes enregistrés :

1. **656 contacts avec des institutions publiques**, dont les services communaux (206 contacts), les CPAS (171 contacts) et le SPF Finances (157 contacts) ;
2. **363 contacts avec des bailleurs de logements**, dont les sociétés de logement social (198 contacts), les propriétaires privés (71 contacts) et les agences immobilières sociales (69 contacts) ;
3. **346 contacts avec des acteurs judiciaires** (soit une hausse par rapport aux 287 contacts de 2023), dont 286 contacts avec des avocats, administrateurs de biens et le Bureau d'Aide Juridique (ce dernier notamment pour demander un avocat Pro Deo). S'y ajoutent entre autres les contacts avec les huissiers de justice (28 contacts) et les Cours de Justice (23 contacts) ;

4. **167 contacts avec des services d'accompagnement ambulatoire**, dont d'autres services sociaux de première ligne (119 contacts), de l'aide juridique de première ligne (27 contacts) et des services de médiation de dettes (18 contacts) ;
5. **161 contacts avec des fournisseurs ou des commerçants**, dont des fournisseurs d'énergie et d'eau (90 contacts), des fournisseurs télécom (32 contacts) et des commerçants (22 contacts).

### *2.3 Focus sur quelques constats*

#### **Difficultés financières : principale cause de sollicitation de notre service**

Les **difficultés financières** constituent la majorité des demandes d'aide auprès de notre service social. Plus de la moitié (54%) de toutes nos interventions concernent des problèmes de **dettes ou d'autres difficultés financières**, une catégorie qui est d'ailleurs en **hausse constante depuis 2021**, ou des problèmes liés aux **ressources financières**. Une des causes évidentes est que les coûts croissants de l'alimentation, des produits de première nécessité, de l'énergie et des loyers surpassent largement l'impact limité de l'indexation des allocations.

En 2024, nous avons constaté qu'un **nombre croissant de nos bénéficiaires sont affectés par des saisies sur leurs revenus** effectuées par le SPF Finances, souvent à la suite d'une action en justice initiée par un créancier. Cette mesure est non seulement **très invasive**, mais elle risque aussi d'enfoncer davantage dans la précarité des personnes déjà endettées. Leurs comptes bancaires sont parfois bloqués, et le fait que leur employeur ou l'organisme de paiement soit informé de leurs dettes est souvent perçu comme très humiliant. De plus, les remboursements d'impôts sur lesquels ils comptaient sont également saisis. Dans les cas de dettes de pensions alimentaires, il n'y a aucune limite au montant qui peut être saisi. Nous avons malheureusement été témoins d'une situation où l'un de nos bénéficiaires s'est retrouvé sans le moindre sou après la saisie de son revenu d'intégration sociale du CPAS. Bien qu'un accompagnement par un service de médiation de dettes puisse offrir une solution, les listes d'attente sont très longues et la procédure peut prendre des mois, ce qui peut entraîner des menaces, voire des expulsions par le propriétaire. **Nous nous opposons fermement à la saisie complète des revenus par le service SECAL du SPF Finances en cas d'arriérés de pensions alimentaires, estimant cette pratique indigne.**

Les problèmes financiers de nos bénéficiaires sont également impactés par **les dysfonctionnements des CPAS bruxellois**. Fin 2024, l'attention médiatique s'est focalisée sur des cas de mauvaise gestion au CPAS d'Anderlecht, où des personnes non éligibles ont perçu indûment le revenu d'intégration. Cependant, nous constatons exactement le contraire. Nous pouvons citer d'innombrables exemples de personnes qui se retrouvent injustement laissées sur le carreau en raison de ces dysfonctionnements. À titre d'exemple, une maman isolée ayant trouvé un logement à Anderlecht s'est vu informer à l'accueil du CPAS qu'elle devrait attendre son revenu d'intégration deux à quatre mois, alors que le délai légal est d'un mois.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Consultez également l'article publié par notre assistante sociale Lyne à ce sujet sur Sociaal.net: <https://sociaal.net/opinie/ik-kan-talloze-voorbeelden-geven-van-mensen-die-bij-het-anderlechtse-ocmw-bot-vangen/>

## Fonds pour l'aide financière

Nous disposons d'un **fonds propre pour l'aide financière**, rendu possible grâce au soutien de Caritas Hulpbetoon, des églises catholiques du Centre-ville et d'autres donateurs. Bien que le paiement de dettes en soi ne corresponde pas à nos critères, notre comité peut, dans des cas exceptionnels, accorder une aide financière ponctuelle dans un dossier de dette si cela permet d'éviter une aggravation irréversible de la situation ou de débloquer un dossier. Les églises catholiques du Centre-ville connaissent bien notre service et nous orientent facilement des demandeurs d'aide. D'autres services sociaux, tels que Caritas International, Samusocial ou Les Petits Riens, font également appel à nous pour une aide financière ponctuelle destinée à leurs bénéficiaires. Le même critère s'applique systématiquement : le problème sous-jacent doit être effectivement traité et non simplement reporté.

L'aide financière est toujours assortie d'un **accompagnement et de conseils** pour ceux qui la reçoivent. Cette aide est spécifiquement destinée à **lever un obstacle concret** et à offrir à la personne concernée une **perspective d'amélioration durable**. Concrètement, il s'agit par exemple d'un suivi budgétaire et d'une aide à l'accès aux droits (par exemple, droit aux revenus), dans le but de renforcer leur résilience financière à long terme.

Grâce à cette aide ponctuelle, nous avons pu éviter des expulsions. Notre collaboration avec le fonds « La Clé », un fonds créé par l'asbl Diaconia qui aide avec la constitution de la garantie locative, a permis à deux personnes d'emménager dans un nouveau logement. Nous avons également aidé certaines personnes à obtenir des passeports pour des démarches de régularisation ou de regroupement familial, soutenu quelques-unes dans le suivi de leur traitement médical, et contribué aux dépenses scolaires ou autres pour permettre aux enfants de vivre dignement. Nous facilitons parfois le retour volontaire en Europe quand l'OIM n'est pas impliquée.

## La crise du logement à Bruxelles : un défi persistant

La crise du logement à Bruxelles reste un problème majeur pour de nombreuses familles, en particulier celles en situation de vulnérabilité. Les logements encore abordables sont souvent inadaptés à la composition des ménages et se trouvent fréquemment dans un état déplorable. Parallèlement, **les loyers continuent d'être régulièrement indexés sans amélioration des conditions de vie des locataires**, creusant ainsi l'écart entre l'augmentation des coûts et la qualité de l'habitat. Les listes d'attente pour les logements sociaux s'allongent continuellement, et beaucoup d'agences immobilières sociales ferment temporairement les inscriptions en raison d'une demande excessive. De plus, la **numérisation de la recherche de logement exclut une partie de la population**, notamment les personnes âgées ou celles ne disposant pas d'un accès à internet ou des compétences numériques. Ce phénomène accentue encore les inégalités. De **nombreux propriétaires privés menacent leurs locataires d'expulsion au moindre retard de paiement** ou à la moindre plainte, alimentant un climat d'insécurité et de stress parmi les locataires. Ce sentiment de peur omniprésent rend leur situation encore plus précaire. **Nous nous trouvons souvent impuissants face à l'ampleur du problème**. L'accès à un logement décent et abordable reste un défi majeur pour la Région Bruxelles-Capitale, et de nouvelles initiatives politiques sont urgentes et nécessaires pour répondre à ce besoin crucial.

## **La digitalisation : une perte d'autonomie des bénéficiaires**

La moitié de nos contacts externes concernent des **instances qui, depuis 2020, ont réduit ou quasi supprimé leurs permanences libres, ou ont digitalisé leurs services**. Il ne s'agit pas seulement des institutions publiques, mais aussi les acteurs du monde de travail, les mutuelles, les banques, les hôpitaux, etc. La numérisation des démarches administratives a engendré de **nouvelles formes d'exclusion**. Pour beaucoup de nos bénéficiaires, l'accès aux services numériques est devenu un obstacle majeur en raison de barrières numériques ou linguistiques. Cette transition vers des services en ligne entraîne une **perte d'autonomie pour ceux qui ne maîtrisent pas ces outils**. Notre service social se voit contraint de jouer le **rôle d'intermédiaire pour faciliter l'accès** à ces nombreux services.

La majorité de nos bénéficiaires continue de se heurter à des **refus de prise en charge** ou à des **erreurs administratives**, notamment concernant les revenus de remplacement. Nous les accompagnons activement dans leurs demandes de revenus ou leurs démarches de recours. En tant qu'intermédiaires, nous faisons appel à des **avocats Pro Deo spécialisés** pour contester les décisions administratives et obtenir une réévaluation des droits sociaux. Notre accompagnement est essentiel pour éviter que la précarité des personnes ne s'aggrave face à des recours qui sont souvent longs et complexes.

Les **démarches administratives relatives aux étrangers**, telles que la régularisation, le renouvellement de séjour ou la demande de nationalité, sont souvent complexes. **Notre service aide les bénéficiaires à accéder à l'aide juridique gratuite, à constituer leurs dossiers et à défendre leurs droits**. En collaboration avec des avocats spécialisés, nous veillons à ce que ces droits soient respectés autant que possible, facilitons les démarches et luttons contre les refus injustifiés.

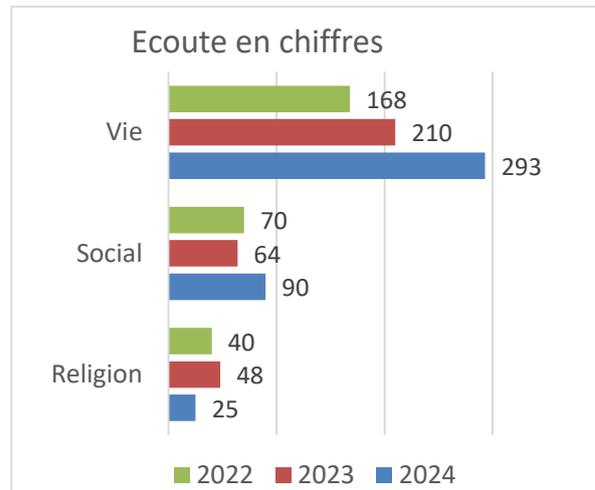
## **L'écoute, au cœur de notre engagement**

Face aux difficultés, souvent immenses et parfois insurmontables, de nos bénéficiaires, **l'écoute de leur histoire est une part essentielle et fondamentale de notre travail**. Bien sûr, notre objectif est toujours d'améliorer concrètement leurs conditions de vie. Chaque succès, même minime, nous insuffle une nouvelle énergie pour poursuivre notre travail précieux, malgré les frustrations inévitables. Heureusement, ces réussites, grandes et petites, sont une source immense de satisfaction et nous rappellent l'impact de notre engagement.

### 3. Écoute et accueil

Notre petite librairie au rez-de-chaussée offre **un espace d'écoute anonyme** au cœur de la ville, à la différence de notre service social nécessitant des dossiers nominatifs. Cette discrétion est renforcée par notre vitrine – celle d'une librairie –, et le fait que nous n'y affichons pas que nous sommes un lieu d'écoute. Nous pouvons compter sur des bénévoles pour mener à bien notre mission d'écoute. Leur rôle est d'être accueillants et bienveillants, pratiquant une écoute empathique et sans jugement. Nous distinguons 3 types d'écoute :

La catégorie '**Vie**' aborde les **sujets plus personnels et intimes**. En 2024, cela a inclus une multitude de défis individuels : de la solitude (exprimée explicitement par la personne ou ressentie, de manière sous-jacente, par l'écoutant) et des regrets du passé aux problèmes de santé mentale (les conséquences persistantes d'une agression, le sentiment d'être "pris pour un fou" ou encore des propos paranoïaques ou incohérents) en passant par des expressions de colère ou de tristesse, et même des pensées suicidaires.



Dans la catégorie '**Social**', l'écoute se concentre sur les **problématiques liées à la société et à l'environnement dans lequel vivent les personnes**. En 2024, les discussions ont abordé des sujets variés, tels que les élections (notamment le droit de vote pour les citoyens non-UE pour les élections communales), le racisme (qu'il s'agisse de l'expérience des victimes ou de propos racistes entendus par l'accueillant), l'impact du coût de la vie, les problèmes consécutifs à un accident du travail, la difficulté de trouver un logement abordable à Bruxelles, etc.

La catégorie '**Religion**' englobe les conversations sur les **thématiques spirituelles et existentielles**. Les discussions abordent des sujets tels que l'Église, la foi, les questions de sens à la vie, ou l'appartenance à des communautés. En 2024, nous avons notamment discuté de la visite du Pape en Belgique, de l'expérience d'un pèlerinage, des étapes pour devenir catholique, ou encore de la manière d'aborder la foi avec un enfant adolescent.

BAPO reste un point de repère pour de nombreuses personnes isolées et fragiles qui y cherchent avant tout un contact humain. Notre espace au rez-de-chaussée offre également des **services pratiques** pour répondre aux besoins immédiats :

- Photocopies : Nous proposons la photocopie gratuite de documents pour personnes en situation de précarité financière, en fonction de la nature de la demande.
- Espace de répit : C'est un lieu où l'on peut simplement faire une pause (en dehors des plages de permanence libre du service social), recharger son téléphone portable ou boire un verre d'eau.
- Téléphone : Notre téléphone est mis à disposition, par exemple pour contacter un avocat afin de prendre rendez-vous, demander des nouvelles, ou appeler le Samusocial pour un hébergement d'urgence.

## 4. Centre d'informations religieuses et sociales

Bruxelles Accueil Porte Ouverte est, en tant que **centre d'informations religieuses**, principalement sollicitée par la communauté chrétienne de Bruxelles. Nous répondons à des questions telles que : « À quelle heure commence la veillée de Pâques dans telle paroisse ? Où puis-je me confesser aujourd'hui ? Où y a-t-il une messe en italien ce week-end ? Comment prendre contact avec la communauté orthodoxe grecque ? ».

Cette mission nécessite **beaucoup de contacts avec le réseau ecclésial de Bruxelles**. Pour l'Eglise catholique, il s'agit des doyennés, des unités pastorales, des églises à vocation particulière, des communautés d'autres langues, ainsi que le service solidarité et le service de communication du Vicariat de Bruxelles. Nos partenaires sont également à trouver dans le monde œcuménique et interreligieux.

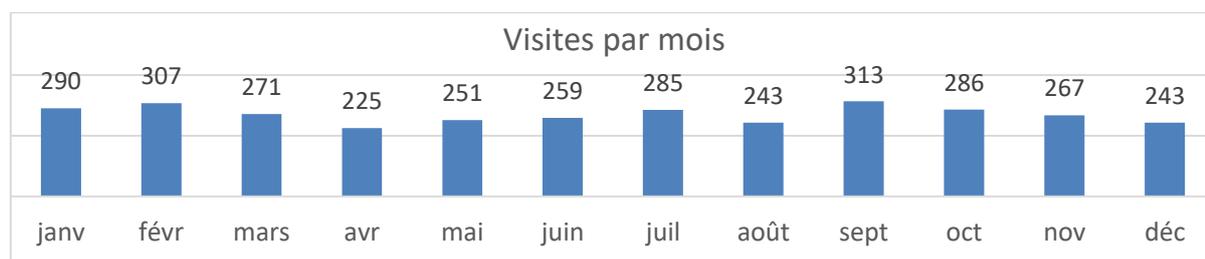
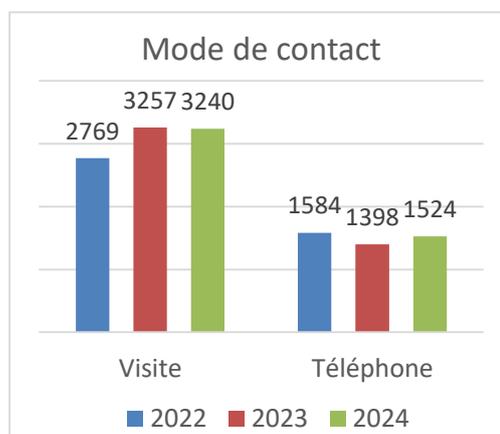
Le comptoir d'accueil a aussi la fonction de **bureau d'informations sociales**. Même en dehors des heures de permanences sociales, les usagers du service social peuvent y obtenir des renseignements ou être orientés vers un autre service.

### 4.1 Fréquentation

Les chiffres ci-dessous prennent en compte BAPO comme lieu d'accueil et d'écoute (§ 3.) et comme centre d'informations (§ 4.). Les usagers du service social, bien qu'ils passent par le même local d'accueil, n'y sont pas inclus.

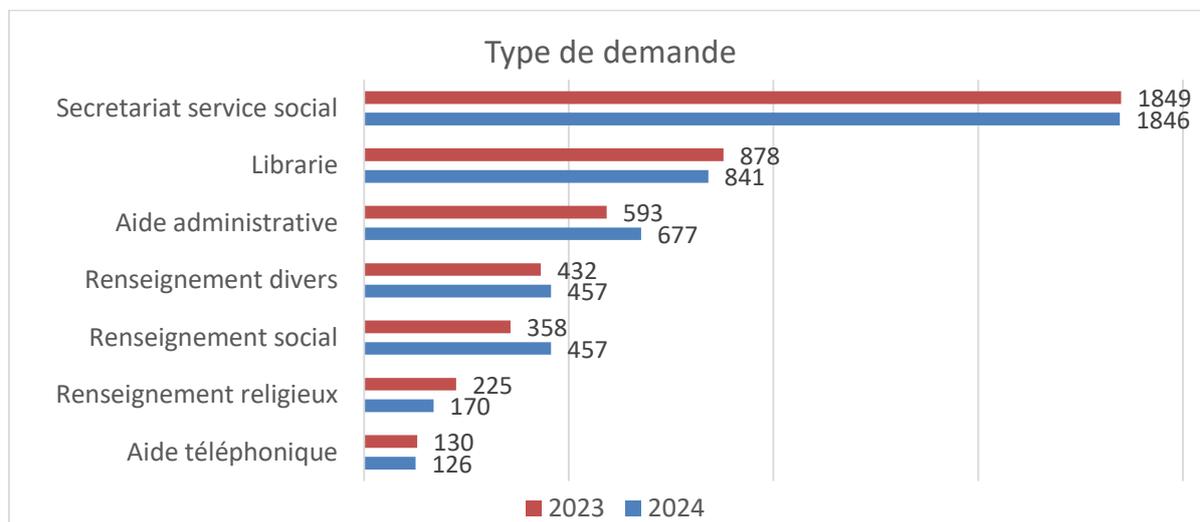
En 2024, nous avons eu 3240 visites au comptoir d'accueil avec **une moyenne d'environ 13 visites par jour** du lundi au vendredi. Nous étions également ouverts 4 fois le samedi après-midi. Le nombre de visiteurs était faible (un peu plus que 4 en moyenne). Le lundi était la journée la plus chargée avec une moyenne de 14,6 visites.

Nous avons été contacté 1524 fois par téléphone, toujours sans comptabiliser les appels transférés vers le service social. Un bon nombre de ces appels téléphoniques étaient pour prendre rendez-vous avec une assistante sociale ou pour laisser un message pour le service social. Habituellement, afin de ne pas déranger les assistantes sociales pendant leur permanence, l'accueillant fait fonction de secrétaire pour le service social.



## 4.2 Analyse des demandes

En plus des demandes d'informations religieuses ou sociales, les statistiques ci-dessous incluent également celles liées spécifiquement à la librairie. Ces dernières seront analysées plus en détail dans le paragraphe suivant (§ 4.3). Il est important de noter que ces chiffres sont sous-évalués, car ils n'intègrent pas les demandes d'information traitées par mail.



Les accueillants assument souvent des **tâches de secrétariat pour le service social**. Ces tâches incluent : noter les messages pour les assistantes sociales, expliquer les horaires, réorienter les bénéficiaires sans rendez-vous vers les permanences libres ou d'autres services, ou encore scanner des documents à envoyer à l'assistante sociale. Ce type de demande arrive largement en tête. La prépondérance de ce travail de secrétariat à l'accueil est directement liée à l'organisation du service social, qui privilégie les **plages horaires sur rendez-vous**. Cette approche offre des avantages certains aux bénéficiaires, comme l'absence de temps d'attente imprévisible et la possibilité de rendez-vous tardifs après 17h. Parallèlement, la complexité croissante des demandes rend impossible et indésirable de ne proposer que des permanences libres. Malgré ces avantages, et afin d'assurer une **plus grande accessibilité** et de réduire la pression sur l'accueil, l'équipe a décidé de revenir à **davantage de plages de permanence libre en 2025**.

En deuxième place se trouvent les demandes en lien avec notre librairie. Il s'agit notamment des personnes souhaitant acheter des revues mensuelles avec les textes liturgiques du jour comme *Magnificat* et *Prions en Église*.

Les demandes d'aide administrative à l'accueil continuent de croître de manière significative : elles sont passées de 419 en 2022 à 593 en 2023, pour atteindre 677 en 2024. Cette augmentation est souvent liée à la **fracture numérique**. L'aide administrative fournie par les accueillants pour les démarches simples contribue à désengorger le service social. Voici quelques exemples de l'accompagnement que nous offrons :

- **Impression de documents administratifs** (composition de ménage, certificat de résidence, fiches de paie, etc.) ;
- **Aide à la création d'un CV** ;

- **Clarification de courriers variés**, allant de documents simples (comme l'explication d'une convocation électorale pour quelqu'un qui la reçoit pour la première fois) à des lettres complexes (par exemple, une demande de remboursement de la CSC concernant un trop-perçu datant de plusieurs années).
- **Aide au remplissage de formulaires** (par exemple la carte de chômage).

*Aide téléphonique* mentionnée dans les chiffres ci-dessus (126 demandes en 2024) signifie que l'accueillant fait l'appel au nom du bénéficiaire. Quelques exemples de 2024 : prendre un rendez-vous médical ; intervenir auprès d'un propriétaire pour une médiation dans le cadre d'un conflit de voisinage avec d'autres locataires ; demander un plan de paiement à Engie. A ne pas confondre avec *utilisation téléphone* dans la section « Écoute et accueil » (§ 3.), qui signifie que le bénéficiaire téléphone lui-même (p. ex. un sans-chez-soi qui appelle le Samusocial pour avoir une place pour la nuit).

Voici quelques exemples de **renseignements sociaux** en 2024 :

- Orientation vers le CPAS pour l'obtention d'un réquisitoire, nécessaire à un rendez-vous à l'hôpital Érasme.
- Questions liées à la migration des clients de Bpost banque vers BNP Paribas Fortis.
- Aide au paiement des frais pour une demande de nationalité.
- Explication du fonctionnement d'applications bancaires.
- Demande de conseils sur la récupération d'une inscription après radiation à la commune : Orientation vers un avocat (selon l'intéressé, la commune avait refusé la réinscription malgré la présentation de tous les documents nécessaires) ou vers la permanence libre de notre service social pour s'informer sur ses droits.
- Aide à la déclaration fiscale : Prise de rendez-vous avec une "permanence déclaration fiscale" organisée par la commune du bénéficiaire.
- Contact avec l'association des sourds et malentendants pour demander un interprète en vue d'un rendez-vous.
- Fuite d'eau dans un appartement : Recherche des coordonnées d'un service pour une réparation en urgence.
- Nombreuses demandes liées à la recherche d'un logement : Orientation vers des tables de logement, recherche sur Immoweb, etc.
- Adresses des restaurants sociaux et lieux de distribution de repas gratuits.

Voici quelques exemples de **renseignements religieux** en 2024 :

- Aide à la souscription d'un abonnement à *Prions en Église*.
- Demande d'information sur la position de l'Église concernant l'homosexualité.
- Appartenance paroissiale : Une dame a souhaité identifier sa paroisse.
- Demande de coordonnées du Congrès Mission à Bruxelles (mars 2024).
- Recherche d'une communauté pour laïcs.
- Questions sur les horaires des messes à Bruxelles.
- Demande concernant l'obtention d'un extrait de baptême, qui a eu lieu à Notre-Dame de la Chapelle.
- Demande de lectures de messe pour la fête de Sainte Madeleine-Sophie Barat.
- Impression des Dix Commandements.
- Recherche de psaumes pour se protéger contre des personnes malveillantes (cette demande relevait davantage de l'écoute).

### 4.3 Librairie religieuse

En tant que centre d'informations religieuses, Bruxelles Accueil Porte Ouverte dispose d'une **petite librairie religieuse**. Celle-ci propose un choix ciblé de livres et revues sur l'actualité ecclésiale, ainsi qu'une sélection d'ouvrages à caractère social. Nos principaux fournisseurs sont l'UOPC et Alliance Service pour les titres en français, et le centre liturgique De Peerle (Malines) pour les publications en néerlandais. **En 2024, nous avons vendu 1314 articles** (contre 1408 en 2023), répartis comme suit : **169 livres, 64 Bibles et 1081 brochures et magazines**.

Parmi les **livres** qui se sont distingués par leurs ventes en 2024, on retrouve « L'Amour coûte que coûte » de Claire Dierckx (Cerf, 2024), « Prier comme un enfant de roi » de Jean Pliya (François-Xavier De Guibert, 2015) et « Marie qui défait les nœuds » du Père Juan-Ramón Celeiro (Marie de Nazareth, 2023). Le Pape François reste l'auteur le plus vendu, avec un total de 15 exemplaires. Sa lettre encyclique « **Dilexit nos. Il nous a aimés** » a été le livre le plus écoulé, avec 9 exemplaires vendus.

Nous proposons diverses **revues** telles que *l'Appel*, *En Question*, *Panorama*, *La Vie*, *Famille Chrétienne*, *Imagine*, *Volzin*, et *Mondiaal Magazine*. Nous distribuons également la presse hebdomadaire catholique belge : *Dimanche*, *Kerk & Leven*, et *Tertio*. Du côté des **brochures liturgiques**, les plus populaires sont les mensuels **Magnificat** (245 exemplaires vendus), **Prions en Église** (228 exemplaires vendus) et **Parole et Prière** (133 exemplaires vendus). De plus, nous sommes un point de vente pour la **Brochure de prière pour la Semaine pour l'Unité des Chrétiens** (35 exemplaires en 2024) et de notre propre édition, le *Répertoire des Églises et Communautés chrétiennes à Bruxelles*.

### 4.4 Site internet

Notre site internet est principalement consulté pour les horaires des célébrations eucharistiques avec des pics de fréquentation au moment des grandes fêtes chrétiennes comme Pâques (début avril en 2023 ; fin mars en 2024) et Noël.



## 5. Point 32

Le Point 32 est un lieu d'accueil où les personnes en situation précaire peuvent bénéficier d'un repas simple – tartines, soupe, café et thé. Ce projet a été initié en 2011 par la paroisse Saint-Roch dans un local de la Chaussée d'Anvers 32, d'où le nom Point 32. En 2014, le lieu est devenu trop petit et le projet a déménagé dans une salle derrière l'église du Finistère, qui donne sur l'avenue Adolphe Max 57 à Bruxelles. Le nom « Point 32 » est resté.

Depuis 2017, Bruxelles Accueil Porte Ouverte collabore activement à ce projet en assurant une **permanence sociale hebdomadaire**. Cette présence régulière nous permet d'aller à la rencontre d'un public fragilisé. Il s'agit principalement de personnes isolées, sans-chez-soi, vivant avec des ressources très limitées ou en cours de régularisation de séjour. Notre mission consiste à écouter, informer et orienter ces personnes vers les services les plus adaptés à leur situation : accès aux soins médicaux, possibilité de se doucher, distribution de vêtements chauds en hiver, orientation vers un abri de nuit ou encore accompagnement social individualisé.

L'année 2024 marque un **tournant majeur** pour ce projet : notre ASBL a pleinement repris sa gestion, incluant le financement, la comptabilité et l'encadrement des bénévoles. Ainsi, en **avril 2024**, le Point 32 est devenu un projet à part entière de Bruxelles Accueil Porte Ouverte.

Le Point 32 est bien plus qu'un simple lieu de distribution de repas. C'est un espace de convivialité, en harmonie avec notre mission d'écoute à la Rue de Tabora. Chaque jour de la semaine, entre 11h et 13h, un groupe de bénévoles dévoués y accueille jusqu'à 120 personnes. Nous offrons également aux personnes en procédure d'asile ou de régularisation la possibilité de s'engager comme bénévoles. Cela leur permet de se sentir utiles, reconnues et valorisées au sein de la société.

*Le Point 32 est un lieu où chaque personne se sent valorisée et respectée. C'est un espace où l'on prend le temps de s'arrêter pour écouter réellement ceux qui en ont besoin, sans jugement, dans une atmosphère bienveillante.*

*De nombreux bénéficiaires expriment le sentiment d'y être « comme chez eux ». Ils y trouvent un cadre rassurant, où ils peuvent se confier librement, que ce soit aux bénévoles présents régulièrement ou à l'assistante sociale. Ce climat de confiance et d'écoute attentive contribue à leur bien-être, en leur permettant de se sentir reconnus et considérés à leur juste valeur.*

*Le Point 32 est aussi un lieu de sensibilisation à la réalité de la précarité pour les bénévoles envoyés par différentes entreprises, souvent éloignés de cette réalité dans leur quotidien. À travers leur engagement, ils découvrent un autre regard sur la pauvreté et participent, avec beaucoup d'humanité, à ce beau projet où l'humain reste au centre de tout. Car parfois, il suffit d'un lieu, d'une oreille attentive et d'un regard bienveillant pour que l'on se sente à nouveau exister.*

- Charlotte, assistante sociale -

## 6. Remerciements

Je voudrais remercier de tout cœur toutes celles et ceux qui font vivre Bruxelles Accueil – Porte Ouverte : notre équipe, nos bénévoles, nos partenaires, ainsi que toutes les personnes qui nous font confiance et passent chaque jour notre porte.

Fidèle à ses racines chrétiennes, notre association agit au quotidien avec respect et bienveillance, pour défendre la dignité de chacun. Écoute, accompagnement et solidarité restent au centre de ce que nous faisons. Dans un contexte où la précarité et l'isolement ne cessent de grandir, nous restons engagés auprès de personnes plus vulnérables, tout en veillant à rester un lieu d'accueil ouvert à tous, quelle que soit leur situation ou leur croyance.

Cette année, nous avons fait nos adieux à Dominique, une de nos assistantes sociales, qui s'est engagée avec beaucoup de professionnalisme et d'empathie. Nous sommes très reconnaissants pour tout ce qu'elle a apporté à notre association. Son départ vers une autre capitale européenne a laissé un vide, et nous lui souhaitons sincèrement le meilleur pour cette nouvelle étape.

Un merci particulier aussi à nos donateurs et mécènes : grâce à leur générosité, nous pouvons continuer à répondre à des besoins qui, malheureusement, ne cessent de croître.

J'espère que ce rapport reflète bien la richesse de nos actions et la qualité du lien humain qui nous unit. Continuons ensemble à faire de BAPO un lieu vivant, solidaire et porteur d'espérance.

Le mot de la fin est pour le Père Jean Van Brussel, OFM († 15 février 2025), qui a été un bénévole de BAPO depuis le tout début (!), jusqu'à ces dernières années où sa santé s'est dégradée. Nous lui sommes profondément reconnaissants pour sa présence discrète et engagée tout au long de ces décennies. Jean nous a partagé un souvenir personnel, qui résonne comme un message à garder en mémoire pour la suite de notre chemin à BAPO : « Quand je suis arrivé dans cette maison dans l'équipe des prêtres dont la présence remplissait toute la grille horaire, nous n'occupions en tout que trois étages, c'est-à-dire la cave, le rez-de-chaussée et le premier. Voyez comme on a pris de l'extension, et actuellement on ne trouve pas toujours de la place pour s'asseoir au 6 rue de Tabora. Mais à cette époque-là, le deuxième étage avait une autre fonction : c'était un lieu de silence, de méditation, de prière. Nous n'avons plus la place pour un tel lieu, il n'empêche que pour continuer ce projet, pour le prolonger, pour demeurer dans cette ville comme une présence chrétienne, attentive, compatissante, active, une présence qui rayonne discrètement, mais capable d'embraser, il faut encore toujours trouver des moments de silence et de recueillement, des moments de réflexion et de partage, des moments où l'on s'écoute entre nous, pour garder la confiance et rayonner d'une espérance et surtout d'un amour donné : il faut s'en imprégner pour mieux le partager. »

Merci à toutes et à tous pour votre confiance !

Edward Bekaert  
Directeur de Bruxelles Accueil Porte Ouverte

## 7. Annexes

### 7.1 L'équipe

#### Permanents

Directeur :	Edward Bekaert
Secrétaires :	Dolores Camacho Marie Ndreu
Documentaliste :	Lydie Mwemena
Assistantes sociales :	Lyne Uytterhoeven Dominique Bouwens (CAP Brabantia) jusque novembre 2024 Charlotte Uwamahoro (CAP Brabantia) Julie Mbiye (CAP Brabantia) à partir de novembre 2024
Coordination P32 :	Pascal Dossou (AOP Bruxelles-Centre)

#### Bénévoles en 2024

Accueil :	Marie-Chantal Bartelous, Marie Claeys, Hayat Francis, Maria Rosa Logozzo, Françoise Losseau, Valérie Rive, Claire Van Leeuw
Point 32 :	Xavier, Sidonia, Leto, Dorine, Mussuma, Rita, Suzanne, Luciana, Andrée, Caritas, Diau, Jacques, Edmond († 19/05/2025), Dominique, Angela, Dominique, Cécile, Claudia, Essoyodou Sophie, Maria, Perpetue, Espérance, Owolabi Kingsley, Lucia, Urbain, Nelly, Marites, Urbain, Hugo, ainsi que nombreux bénévoles occasionnels (notamment via Serve the City)
Site web :	Marc Wattel

<u>Entretien</u>	Adrienne Masaka et Joséphine Bituli (ALE)
------------------	---

#### Conseil d'administration

Administrateurs :	Abbé Benoît Lobet, président Claire Van Leeuw Marie-Anne Czetwertynski Etienne Chevalier
-------------------	---

### 7.2 Subsidés et dons

En 2024, Bruxelles Accueil - Porte Ouverte était subsidié par **ACTIRIS** et par la **Commission Communautaire flamande (VGC)**.

Deux assistantes sociales de CAP Brabantia travaillent à Bruxelles Accueil - Porte Ouverte dans le cadre d'un partenariat entre les deux institutions, le service social de Bruxelles Accueil - Porte Ouverte étant une des quatre antennes du Centre d'Aide aux Personnes Brabantia.

Une partie notable du budget de BAPO est couverte par des dons de l'Église de Bruxelles et des dons privés. **Caritas Hulpbetoon** intervient pour l'accueil de la grande pauvreté.

### **Dons non déductibles**

Pour soutenir Bruxelles Accueil - Porte Ouverte, vous pouvez faire un don sur notre compte :  
BE20 0000 9509 4756

### **Dons déductibles**

Bruxelles Accueil - Porte Ouverte est éligible aux subventions de projet de Caritas Hulpbetoon.  
Pour les dons à partir de 40 euros sur le compte **BE80 7765 9023 3377** de Caritas Hulpbetoon  
(Rue de la Charité 39, 1210 Bruxelles), le donateur reçoit une attestation fiscale.

- ➔ Pour soutenir notre service social :  
merci de mentionner comme communication : «**Projet nr 2011 Bruxelles Accueil Porte Ouverte**».
- ➔ Pour soutenir le Point 32 :  
merci de mentionner comme communication : «**Projet nr 2013 BAPO - Point 32**»



# Bruxelles Accueil Porte Ouverte

Rue de Tabora, 6 - 1000 Bruxelles

Tél. : +32 (0) 2 511 81 78

bapo@bapobood.be - www.bapobood.be

**Du lundi au vendredi de 9h30 à 17h**

## Heures de permanences du service social

Lundi de 9h30 à 12h30 : permanence libre et de 14h à 17h : sur rdv

Mardi de 9h30 à 17h : sur rdv

Mercredi de 9h30 à 12h30 : permanence libre et de 14h à 17h : sur rdv

Jeudi de 9h30 à 12h30 : permanence libre

Vendredi de 9h30 à 17h : sur rdv



Bruxelles Accueil - Porte Ouverte est une asbl en partenariat avec CAP Brabantia et soutenue par Actiris, par la Commission communautaire flamande (VGC - Vlaamse Gemeenschapscommissie) et par Caritas Hulpbetoon.



Een Nederlandstalig jaarverslag is ook beschikbaar. Une version en néerlandais est aussi disponible.