

LA PORTE OUVERTE - Liège Accueil a.s.b.l.



**Un accueil, une écoute, une présence
depuis 1983**

RAPPORT ANNUEL 2011

Rue St Denis 8 - 4000 LIEGE Tél : 04/222.47.93 C.C. N° : 068-2037646-91

<http://www.laporteouverte.be>

e-mail : bureau@laporteouverte.be

INTRODUCTION

Fondée en 1983, il y a près de 30 ans, LA PORTE OUVERTE est une institution bien implantée au cœur de la ville. Tout le monde la connaît, ne fût-ce que de nom, mais bien peu savent exactement ce qui s'y passe, comment elle fonctionne, quel public la fréquente.

LA PORTE OUVERTE est un organisme composé de bénévoles et qui se consacre exclusivement à l'*écoute*¹, une écoute active, bienveillante, sans jugement et infiniment respectueuse du visiteur. Les « Compagnons », ainsi qu'ils se nomment, s'efforcent de pratiquer cette écoute avec *empathie* : un mot un peu savant et dont le dictionnaire nous apprend qu'il signifie : « la faculté de s'identifier à quelqu'un et de ressentir ce qu'il ressent » ou : « entrer dans le vécu de l'autre sans s'y perdre ». Cet apprentissage et cette pratique de l'empathie supposent des formations régulières auxquelles s'astreignent les Compagnons ainsi que des supervisions mensuelles où chaque « écoutant » peut exprimer ses difficultés, ses interrogations, ce qu'il a vécu au cours des entretiens du mois.

Les visiteurs qui « poussent la porte », parfois après bien des hésitations [que vais-je trouver derrière cette porte ?, qui va me recevoir ?], viennent de tous les horizons sociaux : leurs difficultés, leurs souffrances sont diverses mais leur dénominateur commun est la solitude : beaucoup parmi nos visiteurs n'ont personne à qui parler, à qui se confier, devant qui déposer leur « sac ». Le groupe de personnes qui ont fondé LA PORTE OUVERTE en étaient bien conscients.

Dans « Le Petit Prince », Antoine de Saint-Exupéry fait dire à celui-ci : « on est un peu seul dans le désert » à quoi le serpent répond : « on est seul aussi chez les hommes ». Oserions-nous ajouter : « on est seul *surtout* chez les hommes », tant il est vrai qu'on peut être plus seul au milieu de la foule d'une grande ville que dans un petit village...

Le travail qu'elle effectue, jour après jour, LA PORTE OUVERTE répond donc à une véritable nécessité sociale dont il est à craindre qu'elle ne fera que croître au cours des années qui viennent. Chez nous, des bénévoles s'en vont, pris par d'autres tâches, d'autres les remplacent afin que les visiteurs puissent continuer à trouver un lieu où se dire.

¹ « Comment, vous écoutez, seulement ? Mais alors vous ne faites rien ! » nous avait dit un jour une jeune fille dans un groupe où nous étions venus présenter LA PORTE OUVERTE.

RAPPORT FINANCIER 2011

COMMENTAIRES SUR LES COMPTES 2011 ET LE BUDGET 2012

1. RECETTES.

Nous enregistrons en 2011 des recettes de l'ordre de 59.934 €.

C'est une augmentation de 7.766 € par rapport à 2010.

Cet excellent résultat est essentiellement dû à :

- 1) Un don personnel de Caritas de 2.000 €.
- 2) L'adhésion de quelques sponsors privés qui nous ont octroyé 4.430 € (89 d'entre eux avaient été sollicités).
- 3) Un subside de la Province de Liège de 1.755 €.
(Notons que cela n'était plus arrivé depuis 2007).

2. DEPENSES

Les dépenses encourues en 2011 s'élèvent à 58.970 €.

Elles sont supérieures à celles de 2010 de 2.543 €.

Cela reste un bon résultat parce que :

- 1) Nous avons soldé la facture des travaux d'isolation et ce, pour un montant de 3.970 €.
- 2) Notre précompte immobilier a été redressé et nous a coûté un surplus de 498 €.
- 3) Nous avons versé en 2011 un acompte de 300 € pour la réservation de la salle de Saint Laurent pour le petit déjeuner.

3. Bilan

Cette année 2011 se termine donc par un bénéfice de 964 €.

Quant au résultat par rapport au budget prévu, le bénéfice se monte à 5.304 €.

Enfin, nos avoirs au 31 décembre 2011 s'élèvent à 27.861 € contre 26.897 € au 31/12/2010.

BUDGET 2012.

Il prévoit :

Des recettes de l'ordre de 56.324 € (y compris un subside de 2.000 € octroyé par la ville de Liège en 2011 mais qui ne sera liquidé qu'en 2012).

Des dépenses de l'ordre de 56.158 €.

Un léger boni de 166 € devrait clôturer 2012.

Le budget semble réaliste car il faut constater que les dons particuliers sont en régression d'année en année; comme les recettes issues du Petit Déjeuner.

D'une part, il est raisonnable de penser que les coûts de l'énergie comme des assurances risquent de flamber. Il faut en tenir compte. D'autre part, les budgets cette année pour les formations ainsi que la publicité sont à nouveau remis à leur juste valeur.

Afin de s'améliorer encore, il est bon de savoir

Les postes en augmentation en 2011 comparativement à ceux de 2010

- Dépenses pour le petit déjeuner 2011	1.181 €
- Appointments	955 €
- Précompte immobilier	498 €
- Honoraires supervisions	240 €
- Secrétariat social	233 €
- Fournitures de bureau	215 €
- Electricité	179 €
- Gaz	105 €

Les postes en diminution

- Formation	1.077 €
- Imprimés PO	1.054 €
- Publicité	457 €
- Honoraires Psychologues	420 €
- Frais pour bénévoles	274 €
- Honoraires expert comptable	158 €
- Internet	145 €
- Fournitures informatiques	145 €
- Cadeaux	120 €

		BUDGET 2012	EXCERCICE 2011	EXERCICE 2010
Recettes		55.810,50	58.450,49	51.411,26
700400	Dons particuliers	2.200,00	1.015,77	1.545,21
700410	Subventions Forem	32.100,00	31.485,08	30.946,08
700420	Subsides Ville de Liège	2.000,00		-
700430	Province		1.755,00	
700440	Subsides Caritas	11.500,00	12.800,00	11.550,00
700450	Recettes Petit déjeuner	6.700,00	6.406,13	7.280,68
700460	Sponsoring Sociétés	1.000,00	4.430,00	-
740200	Remboursement assurances		473,03	-
749100	Réduction Préc. Prof.	87,00	85,48	89,29
	Remboursement groupe S	223,50		
Charges				
Services et biens divers (1et 2)		19.653,00	17.674,89	21.929,25
1	Fonctionnement			
604000	Achats Petit déjeuner	1.800,00	1.471,36	1.561,50
611121	Loyers Littéraire et St Laurent	500,00	900,00	550,00
611320	Ent. Rép. Immeubles	500,00	831,22	1.480,53
611330	Entretien machines outils			24,00
400600	travaux immeuble			1.701,00
612110	Eau	120,00	107,17	128,25
612120	Gaz	1.020,00	1.078,69	973,05
612130	Electricité	750,00	846,44	666,64
612210	Produits d'entretien	120,00	77,10	165,91
612300	Abonnements et périodiques	160,00	157,00	99,50
612301	Bibliothèque	85,00	80,40	97,00
612400	Fournitures de bureau	250,00	382,98	166,53
612401	Imprimés Petit déjeuner	465,00	515,94	298,93
612402	Imprimés Porte Ouverte	1.000,00	810,70	1.863,40
612410	Fournitures informatiques	150,00	121,00	265,70
612910	Petit matériel de bureau		77,49	
612920	Matériel informatique			69,98
613250	Honoraires Expert comptable	1.500,00	1.452,00	1.597,20
613340	Frais de nettoyage (chèque ALE)	1.140,00	1.116,00	1.116,00
613350	Frais de déplac. nettoyage	82,00	71,75	79,50
613251	Assurance Bris matériel	75,00	70,19	68,13
614300	Transport sur achats	200,00	200,00	200,00
616100	Frais Postaux Porte Ouverte	263,00	258,25	253,20
616110	Frais postaux Petit déjeuner	950,00	1.054,53	892,43
616200	Téléphone et Internet	1.322,00	1.296,01	1.346,24
616250	Téléphone Mobile	340,00	307,03	344,40
612260	Publications légales			111,32
615200	Publicité P.O. (hors imprimés)	800,00	206,50	662,73

615202	Forfait volontaire	480,00	360,00	540,00
615203	Déplacement volontaire	41,00	20,10	52,00
615220	Foires, expositions	50,00		25,00
615230	Cadeaux et fleurs	400,00	360,90	519,70
	Sous-total	14.563,00	14.230,75	18.064,97
2	Bénévoles			
613260	Honoraires Supervisions	2.700,00	2.640,00	2.400,00
613270	Honoraires Psychologues	210,00	150,00	570,00
613280	Honoraires Conférenciers	240,00	245,00	215,00
613360	Frais pour bénévole (lait, café....)	250,00	226,96	500,18
613370	Frais de Formation à l'Ecoute	1.500,00	30,00	
613525	Assurance Bénévoles	140,00	138,43	135,71
613540	Assurance R.C.	30,00		25,89
614400	Déplacements bénévoles	20,00	13,75	17,50
	Sous total	5.090,00	3.444,14	3.864,28
3	Personnel			
613310	Secrétariat social	300,00	526,59	
615400	Cotisations professionnelles	20,00	19,00	18,00
620100	Employés appointements	34.500,00	33.848,14	32.892,38
621111	ONSS Employées	240,00	219,86	299,38
621310	Assurances accidents de travail	300,00	270,14	248,47
623100	Autre frais/personnel	60,00	60,00	
623110	Frais de déplacements	360,00	348,11	316,33
623211	Médecine du travail	195,00	191,71	185,70
	Sous total	35.975,00	35.483,55	33.960,26
Taxes	TAXES			
630000	Amortissements		567,06	
640210	Précompte immobilier	300,00	614,50	116,50
	Sous total	300,00	1.181,56	116,50
Total des charges		55.928,00	54.340,00	56.006,01
Bénéfice d'exploitation			4.110,49	
Perte d'exploitation		117,50		4.594,75
Produits financiers				
750000	Produits immob. Financières			-
751200	Produits placements trésorerie	450,00	450,00	450,00
751000	Actifs circulants produits	64,28	112,06	307,73
	Sous total	514,28	562,06	757,73
Charges financières				
655000	Frais bancaires	140,00	137,00	127,81
670000	Impôts & préc, dus et versés	90,00	84,31	

656200	Différence de paiement		- 4,49	0,29
659000	Ecart d'arrondi		- 0,01	
	Sous total	230,00	216,81	128,10
Résultats financiers		284,28	345,25	629,63
Bénéfice de l'exercice		166,78	4.455,74	
Perte de l'exercice				3.965,12
Avoirs le 1/1/2011 : 26897,92				
Avoirs 31/12/2011 : 27861,81				

RAPPORT STATISTIQUE 2011

PRÉAMBULE

1. Nous nous attachons à faire connaître le plus possible la PORTE OUVERTE parmi la population. Cette tâche d'information donne sens à notre *publicité*.

Mais nous constatons également que la démarche de venir à LA PORTE OUVERTE est difficile pour beaucoup, qu'elle peut ne se faire qu'au bout d'un temps plus ou moins long (certains visiteurs nous disent avoir hésité pendant plusieurs mois, et même des années !). Il arrive même que cette démarche n'aboutisse pas, même si elle a été désirée, voire décidée depuis longtemps.

2. C'est par la présence permanente de deux personnes que LA PORTE OUVERTE existe comme lieu ouvert dans la ville où quiconque peut venir et être écouté. La présence dans nos locaux de ces deux personnes est indispensable tant pour être à même de recevoir simultanément deux visiteurs que pour des raisons de sécurité.

Il faut rappeler qu'aucune visite ne se fait sur « rendez-vous ». Le visiteur a l'initiative de sa démarche : il ignore qui va le recevoir. La personne qui assure la permanence ignore également si un visiteur se présentera. Et, si ce visiteur se présente, l'écouter ignore qui il est.

3. En ce qui concerne l'établissement des statistiques contenues dans ce rapport, il importe d'avoir à l'esprit que la personne qui reçoit un visiteur est tenue au respect de l'anonymat et à la plus grande discrétion vis-à-vis de l'extérieur ainsi que des autres membres de LA PORTE OUVERTE.

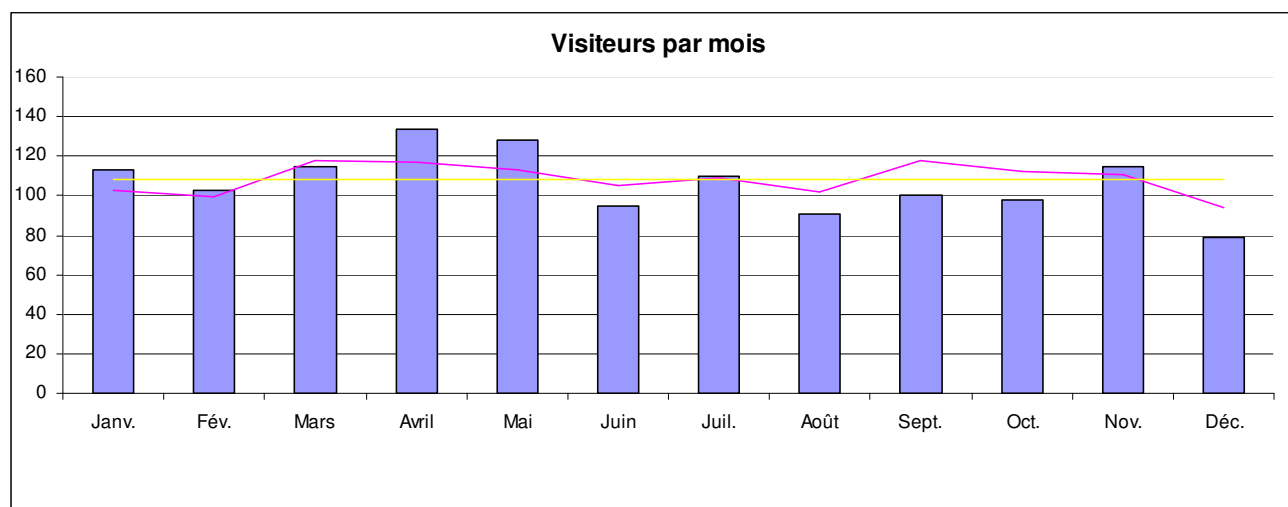
Pour établir ce rapport, nous ne disposons donc que des données « subjectives » perçues chez le visiteur (âge, objet de la visite, ...).

L'approche statistique n'a par conséquent qu'une signification très relative.

4. La rencontre vécue à un moment donné avec le visiteur, la place donnée à ce qu'il nous dit et à ce qu'il vit, ici et maintenant, ce qui se passe au long de cette rencontre unique, cela pour nous est premier et essentiel.

A. Répartition des visites dans l'année

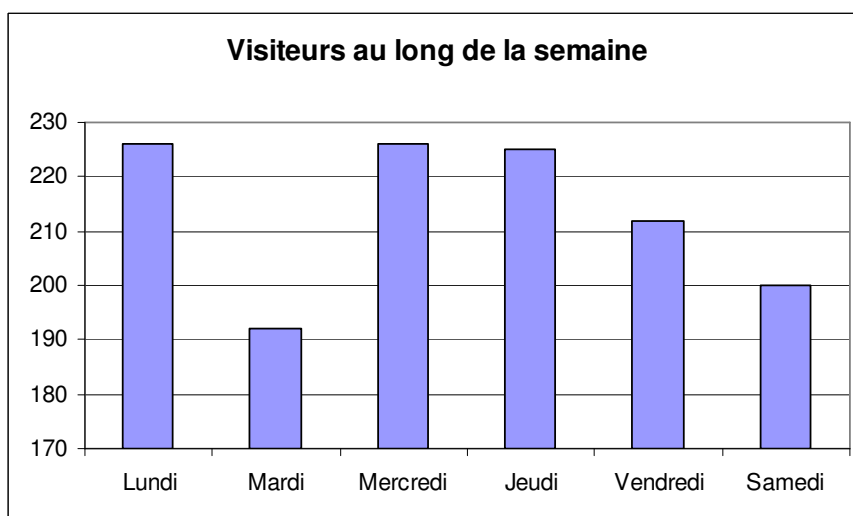
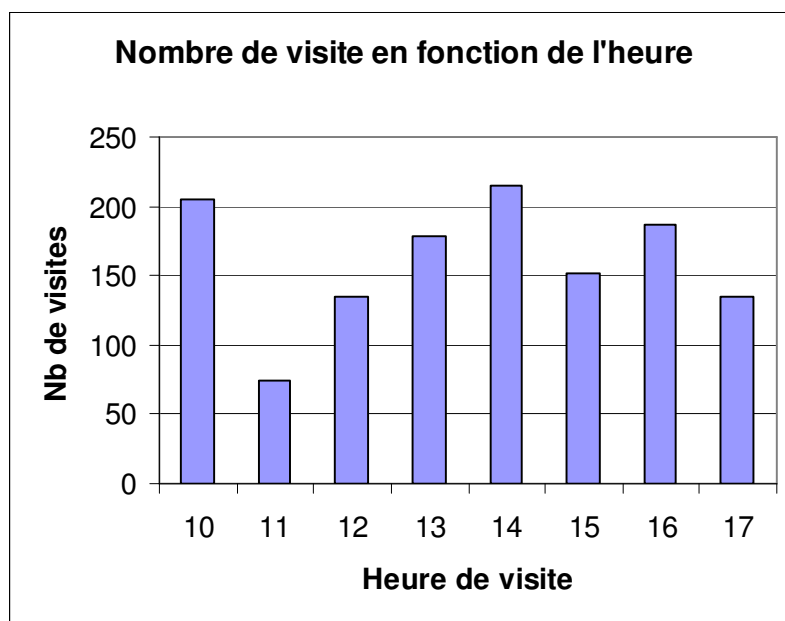
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.	Total
2009	89	85	103	102	100	101	90	108	106	122	107	114	102	1227
2010	107	110	135	114	111	119	128	107	147	116	111	88	116	1393
2011	113	103	115	134	128	95	110	91	100	98	115	79	107	1281
Moy. M. 09/11	103	99	118	117	113	105	109	102	118	112	111	93,7		
Moy. Globale	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108		



2

Le printemps a été plus propice aux visites et décembre, contre toute attente (la peur des fêtes), a été le mois le plus creux, en 2011 comme en 2010. Mais tout ceci reste subjectif, car d'une année à l'autre, la répartition par mois est très variable.

B. Nombre de visites et leur répartition



L'accueil est anonyme. Mais certains visiteurs revenant régulièrement, voire souvent ou très souvent, ils nous deviennent familiers, avec leurs habitudes qui peuvent influencer notablement sur une représentation statistique telle que celle-ci. Nous en tiendrons compte dans ce commentaire.

Ainsi, qu'un visiteur fréquent ait ses habitudes de visite vers l'heure d'ouverture (10 heures), qu'un autre les ait plutôt en fin de journée peut expliquer les pics de fréquentation qui rendent la courbe irrégulière. Quant à l'ensemble des visites, la fréquence maximale se situe en milieu de journée, vers 13, 14 heures.

Au fil de la semaine, le mardi est délaissé, sans cause apparente.

C. Répartition Hommes - Femmes

	Hommes		Femmes		Reçus à deux		Total
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
2009	660	54%	559	46%	8	1%	1227
2010	822	59%	553	40%	9	1%	1384
2011	763	60%	504	40%	7	1%	1274

Nous recevons plus d'hommes que de femmes; c'est une constante, ces deux dernières années. En tirer des hypothèses d'ordre psychologique ou sociologique serait hasardeux. Nous nous en gardons.

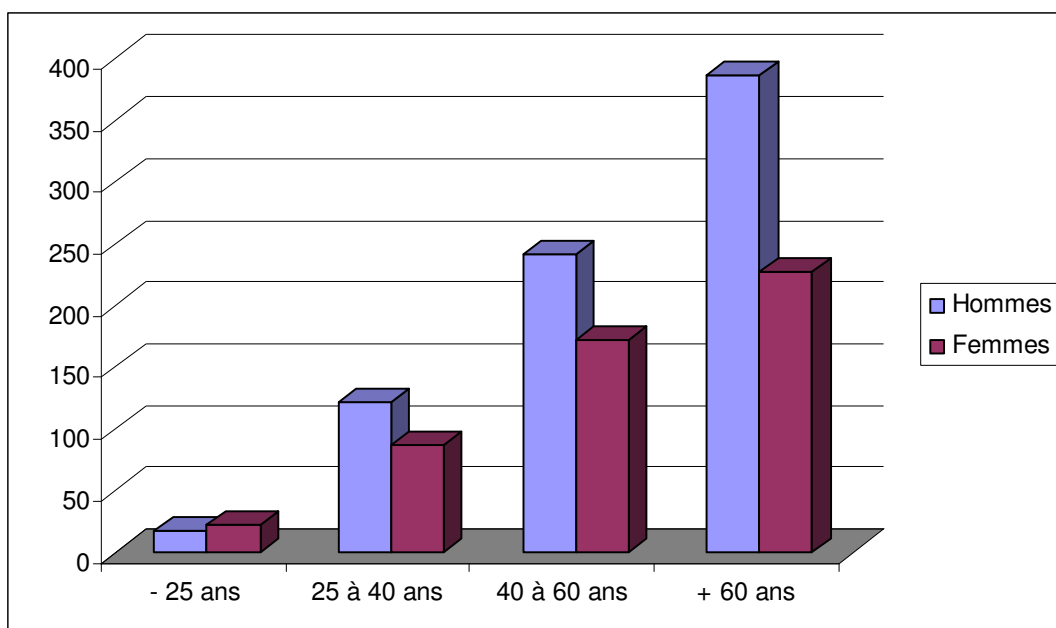
D. Age approximatif des visiteurs

Ages	2011						2010	2009
	Hommes		Femmes		H + F		H + F	H + F
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	%	%
- 25 ans	17	2%	23	5%	40	3%	4%	3%
25 à 40 ans	122	16%	87	17%	209	16%	14%	21%
41 à 60 ans	242	32%	172	34%	414	32%	43%	35%
+ 60 ans	387	50%	227	45%	614	48%	39%	41%
	768	100%	509	100%	1277	100%	100%	100%
Indéterminé	2		2					
Total	770		511		1.281			

Autre constante : toujours peu de jeunes. Il est vrai qu'ils disposent de lieux spécifiques dans le réseau social de la ville. Il est vrai aussi que les nouvelles technologies offrent d'autres lieux et d'autres modes de rencontres, d'échange et de dialogue.

Dans l'ensemble, nous constatons l'indéniable vieillissement de nos visiteurs, les plus de soixante ans en constituant à présent la moitié.

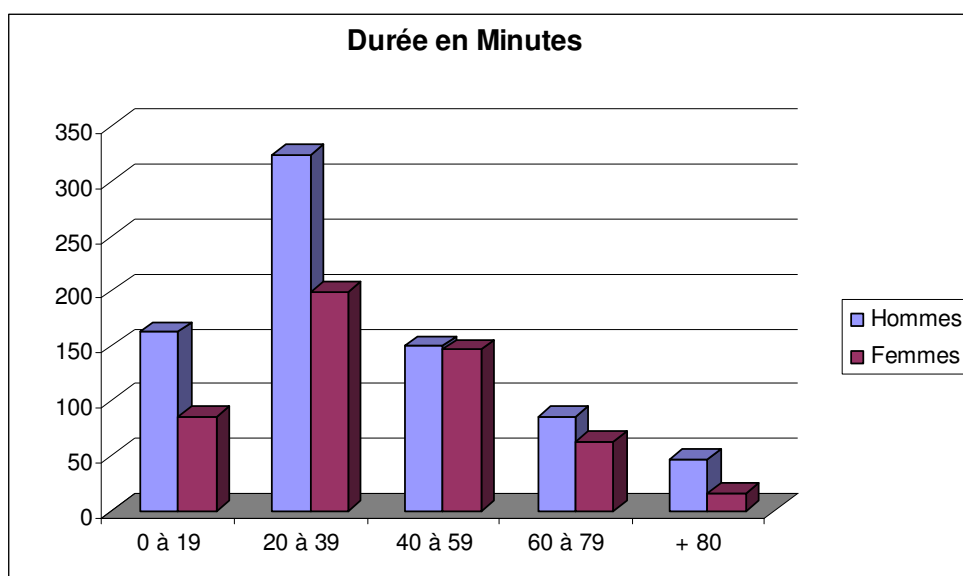
Dans cette catégorie d'âge, les hommes sont surreprésentés, ce qui ne cadre pas avec les chiffres de l'espérance de vie. Mais là encore, l'un ou l'autre visiteur fréquent peut faire la différence.



E. Durée des entretiens

Durée en Minutes	Hommes		Femmes		Totaux	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
0 à 19	163	21%	86	17%	249	19%
20 à 39	324	42%	199	39%	523	41%
40 à 59	150	19%	147	29%	297	23%
60 à 79	86	11%	63	12%	149	12%
+ 80	47	6%	16	3%	63	5%
	770	100%	511	100%	1281	100%

Par expérience, nous considérons que 20 à 50 minutes est une durée d'entretien idéale. Au-delà, l'attention se relâche ou la parole se répète. Mettre un terme à l'entretien au moment judicieux est un art subtil et nécessaire.



F. Thèmes rencontrés

Thèmes/Ages	2011												2010	2009		
	Hommes						Femmes						H+F		H + F	
	-25	25/40	40/60	+60	NB	%	-25	25/40	40/60	+60	NB	%	%	%	%	
Solitude	2	32	74	82	190	11%	3	13	41	38	95	8%	285	10%	14%	11%
Relations couple	4	19	21	11	55	3%	7	38	46	15	106	9%	161	6%	4%	6%
Relation avec enfants	7	5	12	13	37	2%	0	14	33	73	120	10%	157	5%	6%	6%
Relation avec parents	2	23	55	49	129	7%	3	16	15	11	45	4%	174	6%	6%	6%
Autres relations	3	19	79	118	219	13%	1	16	57	108	182	15%	401	14%	13%	12%
Inactivité	2	8	19	8	37	2%	1	0	8	6	15	1%	52	2%	3%	30%
Santé physique	1	11	44	91	147	9%	1	14	24	19	58	5%	205	7%	8%	9%
Santé psychique	2	20	55	40	117	7%	1	25	36	18	80	7%	197	7%	8%	8%
Assuétudes	0	19	38	20	77	4%	2	3	3	3	11	1%	88	3%	2%	2%
Sexualité	1	10	13	12	36	2%	2	8	7	10	27	2%	63	2%	1%	2%
Violence	0	8	13	17	38	2%	2	12	9	9	32	3%	70	2%	2%	2%
Deuil	0	4	8	32	44	3%	1	1	4	0	6	1%	50	2%	1%	1%
Suicide	0	8	8	7	23	1%	0	2	6	2	10	1%	33	1%	2%	2%
Sens de la vie	0	21	41	42	104	6%	4	6	24	19	53	5%	157	5%	5%	5%
Profession-études	1	10	9	5	25	1%	4	4	5	1	14	1%	39	1%	1%	5%
Vie quotidienne	4	27	86	232	349	20%	3	29	76	151	259	22%	608	21%	19%	17%
Dem./Diff. Matérielles	7	29	31	30	97	6%	5	19	25	14	63	5%	160	6%	6%	4%

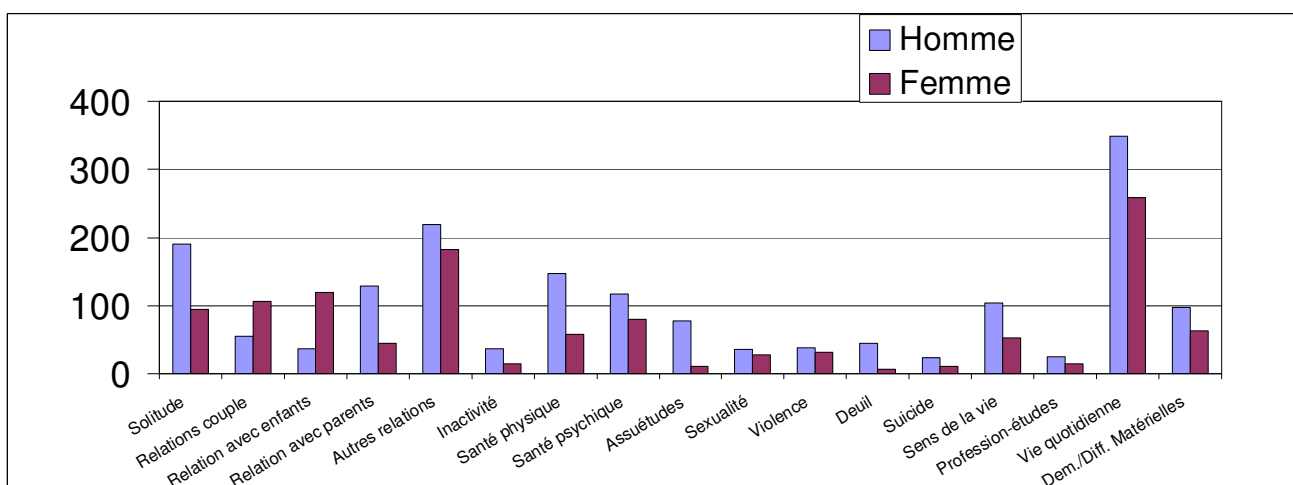
En toute logique, nos visiteurs fréquents, ceux du quotidien, alimentent la rubrique « vie quotidienne ». Ils viennent à La Porte Ouverte s’y raconter au jour le jour.

D’autres viennent dans des moments plus difficiles, avec un questionnement précis, une souffrance spécifique ou dans une angoisse diffuse, un désarroi confus.

Les questions relationnelles sont alors les plus souvent abordées. Toutes relations confondues se retrouvent dans 25% des entretiens, auxquels il convient d'ajouter leur corollaire, la solitude (11%), qui peut prendre la forme de l'isolement physique ou de l'incommunicabilité affective ou sociale, tandis que peut-être, l'on vit au cœur d'une famille ou d'un réseau relationnel conséquent.

Les questions de santé physique et mentale, et sur le sens de la vie, apparaissent ensuite.

Souvent, dans la vie comme au cours d'un entretien, un thème n'est pas isolé. Plusieurs s'imbriquent, voire sont origines ou conséquences des autres.



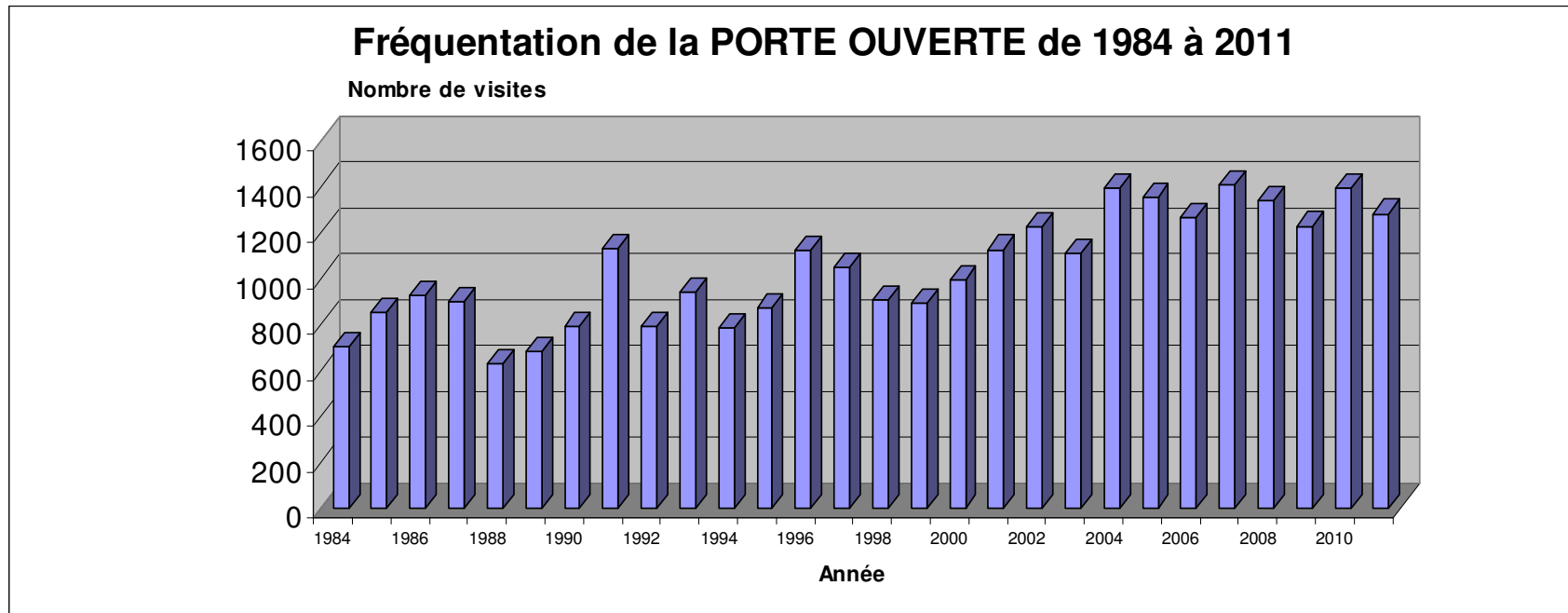
G. Nouveaux visiteurs

Rythme des visites	2011						2010	2009
	Hommes		Femmes		H + F		H + F	H + F
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	%	%
Première fois	159	21%	107	21%	266	21%	22%	20%
Plusieurs fois	608	79%	401	78%	1009	79%	77%	79%
Indéterminé	3	0%	3	1%	6	0%	1%	1%
Totaux	770	100%	511	100%	1.281	100%	100%	100%

Nous avons accueilli 266 nouveaux visiteurs en 2011. Certains ne viendront que cette seule fois.

D'autres reviendront et feront dès lors partie des 77% de visiteurs récurrents.

Le nombre total de 1281 visites constitue une relative stabilité depuis plusieurs années.



Depuis la fondation de La Porte Ouverte, sa fréquentation a progressé régulièrement jusqu'en 2004. Depuis 2011, celle-ci semble s'être stabilisée à ce niveau.