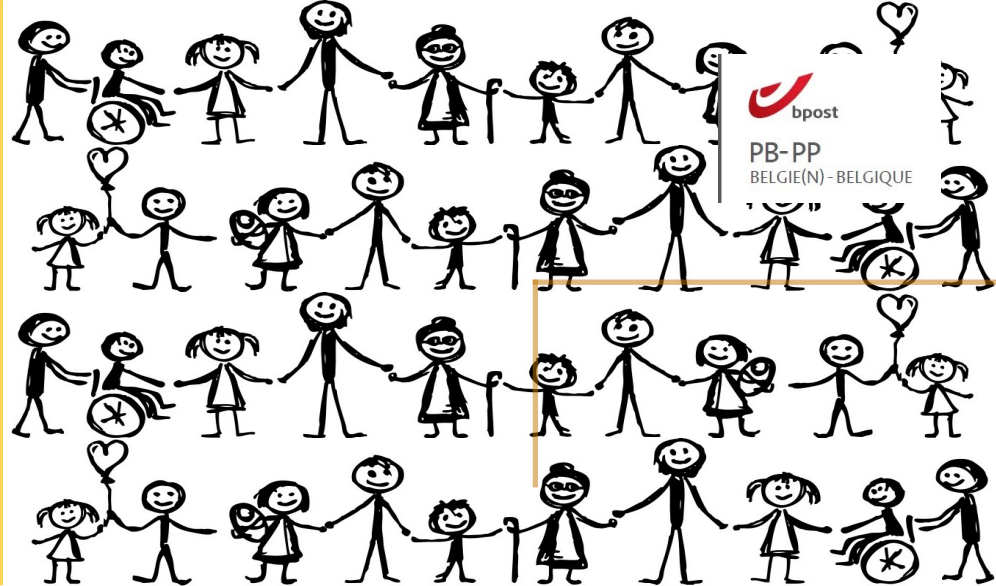


Ensemble, pas à pas!

Lettre info n° 48

Trimestriel mars-avril-mai 2021

Bureau de dépôt : BB Carrière 1081 Koekelberg
N° d'agrément: P918518



LES AMIS D'ACCOMPAGNER ASBL-VZW

Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

EDITORIAL

En parcourant cette Lettre Info, vous goûterez au quotidien de nos bénévoles accompagnants.

En lisant le témoignage à la une, vous constaterez que le covid-19 perturbe encore bien des services. A cause de lui, une constante se retrouve quasi dans tous les services : l'allongement des délais de toutes sortes au détriment de ceux qui attendent, parfois dans l'anxiété, une réponse à leur problème.

Deux autres témoignages mettent en évidence un de nos objectifs : encourager nos usagers à l'autonomie. Cela passe par bien des démarches, du dévouement et de l'abnégation.

Un de nos usagers a tenu à nous envoyer une lettre de remerciement. Nous vous en faisons part, non par vanité, mais en toute humilité. Nous ne sommes pas parfaits. Nous essayons de corriger nos lacunes, d'adapter sans cesse nos procédures afin de répondre de manière toujours plus professionnelle et efficace à la demande de nos usagers.

Personnellement, au vu de votre constante générosité à nous soutenir, j'aurais aimé vous dévoiler notre numéro d'agrément comme Centre d'Aide aux Personnes. C'eût été la preuve tangible de notre reconnaissance par la Cocom. Nous l'attendons toujours.

Encore et encore merci pour votre soutien. Sans vous, nous n'aurions pas tenu le coup depuis 2001.

Fr. Guy

Président de l'asbl



Au cœur d'une mission d'accompagnement

Le temps d'attente à la mutuelle a été mis à profit par Madame pour me raconter ses déboires administratifs, médicaux et financiers.

Notre tour venu, nous avons expliqué le motif de notre visite : Madame ne recevait plus ses indemnités d'incapacité de travail. Après consultation de son dossier, l'employée nous a informés de l'absence de documents essentiels à l'origine de l'arrêt des paiements. Un service X ne les avait pas transmis.

Devant mon insistance pour savoir de quels documents il s'agissait et devant les pleurs de Madame, l'employée a téléphoné au service X. Un temps d'attente de 22 minutes étant annoncé; elle a proposé de revenir le lundi suivant. De 22 minutes, nous passons à 7 jours d'attente. Lasse d'attendre, profondément découragée, Madame s'est dite incapable d'encaisser encore.

Nous avons encore insisté et l'employée a consenti à rappeler le service X, soi-disant difficile à atteindre, et ce, sur le smartphone de Madame ! C'est ainsi qu'elle a pu nous en communiquer la liste. L'interlocuteur, en possession desdits documents, lui a promis de les lui faire parvenir dans un délai d'une semaine à une semaine et demi. Sept à dix jours pour envoyer des documents ! L'employée téléphonera à Madame dès qu'elle sera en possession de ces précieux documents.

Résignée, mais toujours préoccupée par son incapacité à honorer les factures qui s'accumulent et les autres frais, Madame en a pris bonne note.

Sans notre commune insistance, la situation de Madame n'aurait pas progressé.

J'ai également invité Madame à soumettre d'autres documents en sa possession susceptibles de faire l'objet d'un remboursement. Séance tenante, l'employée a accepté de transmettre deux factures de soins infirmiers à la direction de la Mutuelle et, par ailleurs, s'est assurée que "l'annexe 15" de l'ophtalmologue, requis pour une intervention, avait bien été remis. Ce qui était le cas, au grand soulagement de Madame.

Stressée par la perspective de devoir décaler ses prochains rendez-vous en raison de la durée particulièrement longue du rendez-vous avec Madame, l'employée a demandé si elle pouvait mettre fin à notre entretien.

Sur le chemin du retour, j'ai tenté d'encourager Madame en lui suggérant de regarder la petite lueur apparue ce jour au bout du (long)

suite en page 2 ➡



tunnel et, pour surmonter ses difficultés financières actuelles, d'envisager peut-être le recours (temporaire) au CPAS. Par ailleurs, Madame, toujours confiante dans la CAAMI, semble rester persuadée que la faute réside dans le chef de la mutuelle (ce qui, à mon avis, n'est pas prouvé !).

Suivi à apporter au dossier: Il conviendrait d'ici une bonne dizaine de jours de s'assurer auprès de Madame que l'employée a tenu sa promesse de lui signaler la réception des trois certificats médicaux à l'origine du blocage.

Déjà durant la conversation avant le rendez-vous, je me suis permis de faire réfléchir Madame à l'éventualité de forcer son ex-mari à verser une pension alimentaire pour ses deux enfants. Peut-être pourrait-on répéter cette suggestion à Madame qui craint les difficultés d'un recours au BAJ. Il en va de même de la suggestion d'un recours (fût-ce temporaire) au CPAS. Madame aurait peut-être aussi besoin d'un soutien pour obtenir un report ou un étalement du paiement de certaines factures (hôpital, électricité, etc.) Il me semble, en tout cas, nécessaire de faire entrevoir à Madame des pistes de solution, car elle paraît désespérée.

Vécu personnel: Satisfaction d'avoir apporté un peu de clarté dans le dossier avec la perspective d'un déblocage mais également un sentiment de révolte (j'ai d'ailleurs demandé un formulaire de plainte !) de voir une personne malade victime de pareilles tracasseries administratives et ainsi embarquée dans une spirale de précarité financière.

Durée de la mission: 3h45

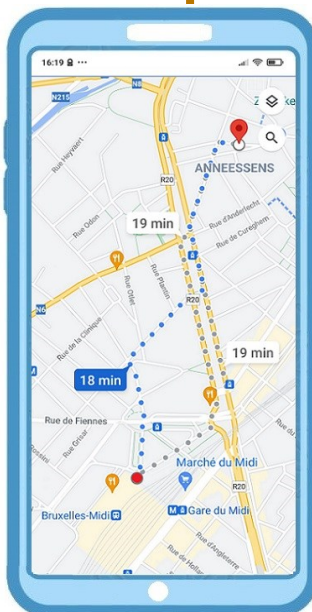
Autonomie

J'étais au centre X à l'heure indiquée sur mon ordre de mission. Comme prévu, l'usager était aussi prêt pour rentrer chez lui. Après m'être présentée quelque peu avant de faire route ensemble, j'ai remarqué que M. ne parlait pas beaucoup. Peut-être cela était-il dû à la barrière linguistique, ou alors à son handicap.

Comme le but de la mission était d'autonomiser l'usager dans l'apprentissage de son trajet entre le centre et son domicile, je l'ai laissé faire. Je n'étais qu'au début de mon étonnement ! Nous avons marché du centre jusqu'à l'arrêt de bus

sans problème, et nous avons pris le bus en direction de la gare du Midi. Malgré les nombreux arrêts du bus, il n'avait pas oublié là où descendre; c'est lui qui m'a fait signe quand il fallait descendre. Arrivés dans sa commune, j'ai voulu lancer Google Maps afin d'aller dans la bonne direction ... mais il m'a fait signe qu'il connaissait le chemin. Il m'a conduit jusque chez lui !

Malgré le fait que je n'ai pas pu échanger beaucoup avec l'usager, j'ai ressenti un sentiment de joie en constatant que mes prédécesseurs à Accompagner avaient bien accompli leur mission et que M. maîtrisait son trajet !



Accompagner des inconnus durant des heures et, bien souvent, ne jamais

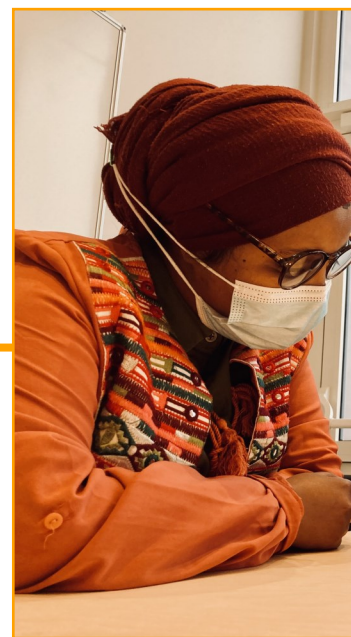
Mais pourquoi tu fais ça ? Question que l'on me pose régulièrement. Difficile d'y répondre en quelques mots car il n'y a pas qu'une réponse unique. Elles sont multiples, mes raisons.

Dernièrement, j'ai eu l'occasion d'accompagner un jeune couple ainsi que leur petit de un an, d'expression hispanophone. Il s'agissait de les retrouver à la maison communale afin de régulariser leur Carte Orange. De suite, j'ai eu de la sympathie pour eux trois.

Les employés que nous avons rencontrés ont été super aimables : aucune nervosité, aucun mot déplacé, aucune impatience. Bien entendu, je faisais l'interprète; je pense que cela facilite les contacts.

J'avais été prévenue par le bureau que ces gens n'avaient pas obtenu la « protection » qu'ils avaient demandée. Intriguée (pourquoi une protection ?), ils m'ont expliqué les problèmes qu'ils avaient eus dans leur pays d'origine. Tous deux scolarisés, ils travaillaient dans une

banque locale et, en plus, avaient ouvert un petit magasin d'alimentation. Et là, les ennuis ont commencé pour eux. « S'ils travaillaient dans une banque et s'ils avaient ouvert un magasin,



Alhassane remercie chaleureusement

Bonjour Monsieur Jean Bosco, Bonjour « Les Amis d'Accompagner »,

Je m'appelle Alhassane. Il y a quelques mois, j'éprouvais des difficultés dans ma recherche de logement. J'avais en effet donné un préavis à mon propriétaire car mon logement était insalubre. Ce préavis prenait fin au terme de mon contrat de bail. Je n'avais aucun autre logement. Je me trouvais ainsi en permanence entre le marteau et l'enclume. Et je cherchais en vain un nouveau logement.

C'est ainsi que j'ai pensé à l'ASBL *Les Amis d'Accompagner* à Koekelberg, que je connais-

ant quelques ais les revoir !

ils devaient, bien sûr, avoir de l'argent de côté – donc disponible – et la mafia locale les sommait régulièrement de payer « la dime »^(*). Petit à petit, cette entreprise néfaste s'est énervée, les a

menacés de s'en prendre à leur famille ... C'est alors qu'ils ont décidé de s'expatrier, de trouver un pays qui les accueillerait, où ils pourraient travailler dans des conditions correctes et sans avoir peur pour leur famille. Ils sont donc ici depuis 7 mois, je crois.

Dans ma fonction d'accompagnement, je ne peux pas demander trop de détails à mes accompagnés : je ne veux pas qu'ils aient l'impression d'une curiosité malsaine de ma part.

Mais dans le cas présent, et sans aller plus loin dans mes questions, j'ai senti en moi une grande envie de les aider. Et la première chose importante, à mon avis, c'est de parler et de comprendre correctement la langue du pays d'accueil. Pour ce faire, il faut pouvoir l'étudier.

J'ai donc fait une recherche, non exhaustive bien sûr ! Mais j'ai découvert quelques options qui pourraient améliorer leur connaissance du français.

Pas d'école de langues en ce moment, pas de professeur privé évidemment, pas de cours du soir, pas de bénévole non plus. Alors, que faire pour avancer ? Moi-même, ancien professeur de FLE, je me souvenais qu'Assimil m'avait grandement aidée pour ma propre

connaissance de l'espagnol. Et j'ai découvert qu'il existe la méthode ASSIMIL FRANÇAIS pour hispanophones. Livre, cahier d'exercices, CD-audio, livrets d'expression, ... la totale quoi ! Et ce, en prêt à la Bibliothèque des Riches-Clares en ville.

Ces renseignements leur ont été transmis par l'entremise de VIA qui s'occupe de leur dossier.

J'ai proposé à VIA de les accompagner à la bibliothèque des Riches-Clares et de les aider sur place à s'inscrire et louer les livres en question. Je verrai ce qu'il adviendra de ma proposition.

Cette rencontre m'a beaucoup plus apporté qu'à mes interlocuteurs, je pense. Bien qu'ils m'aient manifesté leur reconnaissance et leurs remerciements pour mon intérêt et mon aide, je pense que pour moi cela a été un vrai plaisir de faire les recherches pour eux. Aussi, comme je les sentais seuls et dans un pays dont ils ignorent encore beaucoup (surtout le nôtre !...), je me disais que c'était bien de leur avoir apporté un peu de soutien et de sympathie. Et le plaisir, pour moi, dans ce cas, est grand. Pour ma part, on pourrait presque parler d'égoïsme ! Il existe à l'église du Béguinage, dans le centre de Bruxelles, deux réunions mensuelles de



Partage, tant de parole que de nourriture : cette église, désacralisée, s'appelle maintenant *House of Compassion*. C'est beau, non ?

Les sentiments humains que nous sentons pour nos Frères défavorisés, s'appellent Compassion.

(*) Ils ont utilisé eux-mêmes en espagnol, le mot « dime » que l'on pourrait traduire par *racket*. Dans le temps, on payait la dime à l'Eglise, maintenant à la mafia ! En français, on pourrait dire « extorsion d'argent par violence ». En italien, on dit *il pizzo*.

reusement l'équipe

sais depuis quelques années. Je me suis rendu à l'accueil de cette ASBL pour prendre rendez-vous et avoir un suivi et un accompagnement. J'étais dans la mouise ... et la fin de mon bail approchait.

Je remercie les dames qui y accueillent, et particulièrement Madame Kaoutar. Que le Bon Dieu bénisse cette grande Dame, c'est une grande Personne. Elle est humaine, sociable, sérieuse dans son travail. Après son accueil, j'ai vraiment oublié tous mes problèmes.

Elle a fixé un rendez-vous avec Monsieur Jean Bosco, qui a été mon assistant juridique. Il

s'est donné corps et âme pour me sortir de cette difficulté, en faisant des recherches de logement et en organisant des visites avec un accompagnement de bénévole pour que je trouve un logement. Monsieur Jean Bosco est un Homme serviable, plein d'empathie, sérieux dans son travail. Un grand Monsieur ! Il ne s'est jamais découragé car pour lui, il fallait que je trouve absolument un logement ... et c'est ce qui s'est produit.

Ce fut miraculeux ! Mon bail qui se terminait le 28 février 2021 et un autre logement trouvé pour moi le 1^{er} mars 2021 pour lequel j'ai signé le contrat de bail le 2 mars ! Alors si ce n'est pas un miracle et un travail acharné des *Amis d'Accompagner*, je ne sais plus ce que ça peut être !

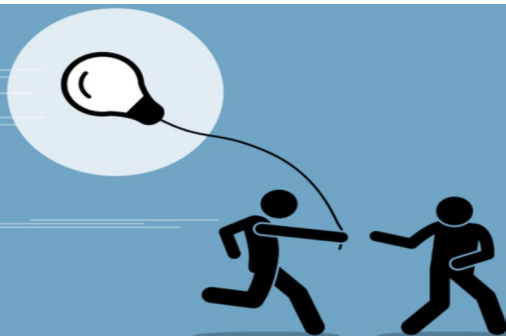
Je remercie tous les secrétaires et les bénévoles de cette ASBL, en citant au passage mon ami Éric, Maurice, Alphonse, Monsieur Marc ! Vous êtes tous des gens bien.

Je remercie Monsieur Arnaud, le Directeur, une personne chaleureuse que j'ai eu la chance d'avoir au téléphone. Je pense que je n'ai oublié personne.

Monsieur le Directeur, vous et votre belle équipe, vous ne pouvez pas vous rendre compte combien de fois vous séchez les larmes de ceux qui pleurent, qui sont en difficulté, qui sont dans la m.... comme ce fut le cas pour moi. Monsieur le Directeur vous avez mis une belle organisation et une belle ambiance au sein de votre ASBL ! Cela se ressent dans le travail du personnel.

Je tenais à témoigner de ce qui m'est arrivé en guise de reconnaissance. N'hésitez pas à me contacter si je peux apporter une quelconque aide aux *Amis d'Accompagner*. Merci pour tout.

Passage de relais entre bénévoles



1. Se présenter à l'accueil du Centre et demander d'appeler Monsieur et son épouse (Monsieur sera muni d'un sac à dos contenant notamment les chèques-vouchers nécessaires pour les deux courses de taxi).
2. Dès ce moment, il faut guider Monsieur (complètement aveugle) en lui tenant la main gauche, lui indiquer les obstacles éventuels et les mouvements à faire (tourner à gauche ou droite) jusqu'au taxi.
3. Lui ouvrir la portière arrière droite du véhicule, dans lequel il entrera lui-même, sans aide.
4. À l'arrivée à l'hôpital, ouvrir la portière de Monsieur et le laisser sortir seul de la voiture. Ne pas oublier de donner un chèque au taxi !
5. Le guider directement vers l'entrée et l'aider à se frotter les mains avec le gel hydroalcoolique.
6. Le guider (comme indiqué ci-dessus) le long de la "route" 66, jusqu'à l'ascenseur et monter au 4^{ème} étage (Dialyses) puis installer Monsieur dans la salle d'attente.
7. Au retour, se présenter pour 16 heures à la réception et y appeler un taxi (02/725.25.25) au nom de Monsieur.
8. Monter au 4^{ème} étage vers la salle d'attente, et patienter que l'infirmière ramène Monsieur, donc, sans entrer dans la salle de dialyse même.
9. Redescendre vers la sortie, toujours en guidant Monsieur comme demandé.
10. Le laisser embarquer dans le taxi comme à l'aller. Ne pas oublier de remettre le second chèque au chauffeur à la fin de la course.
11. De retour à la résidence de Monsieur, demander à l'agent de l'accueil de prévenir Madame ou un(e) préposé(e).
12. Confier finalement Monsieur aux soins de son épouse ou de ce(tte) préposé(e).

Observations pratiques : Voir le "protocole" ci-dessus.

Vécu personnel : Mission assez facile mais à exécuter attentivement vu les préoccupations manifestes du couple dans ce sens. Le contact, peut-être un peu distant (inquiet ?) à l'aller s'est nettement "réchauffé" au retour.

Durée de la mission : 3h10

Aandacht!

Voortaan kunt U de Nederlandse uitgave bekomen op aanvraag aan Accompanier, Sergiyselstraat 23, 1081 Brussel (mathilde.biette@accompagner.be)

Les Amis d'Accompagner

N.N. 0879.434.959

Accueil et correspondance

Rue Emile Sergijsels 23

1081 Bruxelles

T: 02.580.20.30

bruxelles@accompagner.be

Accompagnement ambulatoire

T: 02.580.20.33

Site internet

www.accompagner.be

Siège social

Rue des Braves 21

1081 Bruxelles

Coordonnées bancaires

IBAN BE25 1142 6095 4582

BIC CTBKBEBX

Comment nous aider ?

En versant un don au compte IBAN BE25 1142 6095 4582 de « Les Amis d'Accompagner » avec en communication "Don". Nous vous délivrerons l'attestation fiscale annuelle pour tout don = ou > à 40 € cumulés dans l'année, et ce au courant du 1er trimestre 2022.

Vos données personnelles

Si vous ne désirez plus recevoir d'informations de notre part ou préférez recevoir la Lettre Info par courriel plutôt que par la poste, veuillez contacter mathilde.biette@accompagner.be.

Si vous désirez que vos données soient retirées de notre base de données, veuillez contacter arnaud.de.temmerman@accompagner.be.

Editeur responsable : Guy Leroy, rue des Braves 21, 1081 Bruxelles (bruxelles.pre@accompagner.be)



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

