

Ensemble, pas à pas!

Lettre info n° 49

Trimestriel - Juin-juillet-août 2021

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



We are
Belgium
too

Répondons
massivement
à l'appel
des personnes
sans-papiers



www.wearebelgiumtoo.be

LES AMIS D'ACCOMPAGNER ASBL-VZW

Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

Agrément COCOM n° CPA/4604

EDITORIAL

Le covid-19 a obligé bien des services à se fermer au public, à le tenir loin de tout contact réel. Alors que par définition, ils sont des services ouverts au public, pour le public, au service du public. L'accoutumance aux mesures sanitaires actuelles va-t-elle contraindre chaque individu à s'isoler devant un écran d'ordinateur ? Les adeptes de « l'isolement sécuritaire », de plus en plus nombreux, oublient que l'être humain est un être social. Sans relation, il ne peut s'épanouir. Plus fondamentalement, il ne peut vivre.

Dernièrement, j'ai été amené à défendre notre « accompagnement de terrain ». Mais à peine avais-je le dos tourné qu'une personne demanda à la cantonade s'il était nécessaire, par les temps qui courent, de promouvoir, de façon aussi ferme, cet accompagnement ambulatoire. La question à nous poser, sans cesse, est de savoir si l'on a tout fait pour aider l'utilisateur. La mesure de notre générosité à servir est l'assiduité à trouver des pistes de solution, d'espérance, pour celui qui nous consulte. En 20 ans d'existence, le bien-fondé de notre accompagnement ambulatoire n'est plus à prouver : nous l'avons fait et d'autres ont suivi. Ce n'est bien sûr pas le seul moyen, mais bien un moyen efficace pour aider l'utilisateur dans la résolution de ses problèmes et d'apprentissage éventuel de son autonomie.

Comme l'attestent les articles de cette Lettre Info, il y aura toujours des personnes en demande d'aide étant donné la complexité de certaines démarches à entreprendre ou leur manque de formation. En nous aidant financièrement, vous luttez avec nous pour la dignité de chaque individu.

Merci

Fr. Guy
Président de l'asbl



Allô ? L'aide sociale

Le numéro vert « Allo ? Aide Sociale », le 0800/35243, a débarqué chez Les Amis d'Accompagner en pleine crise du coronavirus, en avril 2020.

Je n'avais qu'une vague idée de ce dont il s'agissait car je n'avais jamais été répondante. Je savais simplement qu'il s'agissait de procurer, en Région de Bruxelles-Capitale, une orientation pour toute question sociale urgente, en français ou en néerlandais.

Dans les faits, le numéro vert est un outil qui permet aux usagers de téléphoner gratuitement pour obtenir une aide ou une information d'ordre social, et cela du lundi au vendredi de 9 à 17 heures. Ce service a été mis en place par notre fédération, la FDSS, et ses membres, lors du premier confinement, lorsque les administrations se sont arrêtées et que les usagers étaient confinés chez eux.

Accompagner a pris part au projet dès ses débuts, remplissant entre 1 à 2 plages de 4 heures par semaine. En février 2021, Arnaud m'a proposé d'entrer à mon tour dans le programme. En mars 2021, mon travail a ainsi évolué car, tout en gardant un pied au sein du service d'accompagnement ambulatoire, je suis devenue répondante trois fois par semaine, le mercredi matin, le jeudi et le vendredi après-midi.

Le dispositif est soutenu par une dizaine d'associations afin de remplir toutes les plages horaires. Lorsque j'assure la permanence, un.e travailleur.euse d'un autre service est aussi actif.ve afin que nous nous partageons les appels. J'en reçois entre 10 et 15 par jour.

Les appels concernent tous les domaines mais les demandes récurrentes sont celles de colis alimentaires, celles relatives au logement ainsi que celles d'ordre financier. Il peut également s'agir de demandes d'information sur une démarche que l'utilisateur doit entreprendre ou sur les règles (souvent changeantes) liées à la crise du coronavirus. L'éventail des demandes est extrêmement large.

Il est attristant de devoir constater que beaucoup d'utilisateurs font appel au numéro vert parce qu'ils ne disposent pas ou plus de crédit d'appel et, pour cette raison, demandent d'agir en leur nom. D'autres appellent car ils ne disposent pas des outils informatiques ou d'une connexion à internet alors que l'administration publique leur impose de communiquer avec elle par cette voie uniquement.

suite en page 2

suite de la page 1

Si bon nombre d'appels ne consiste qu'à fournir une orientation, certains d'entre eux réclament de ma part que j'entreprenne des démarches directes comme par exemple, l'envoi d'un courriel, la prise d'un rendez-vous ou encore l'introduction d'une demande d'aide auprès du CPAS.

Les usagers wallons disposent d'un numéro vert spécifique – le 1718 – mais il m'arrive malgré tout de recevoir des demandes de leur part. Il m'est même arrivé d'effectuer des recherches pour l'un d'eux qui avait urgemment besoin de colis alimentaires. J'ai téléphoné à divers organismes publics et privés et cette personne a, en fin de compte, obtenu une aide sur le long terme. Elle m'a longuement remerciée.

ALLO ? AIDE SOCIALE



0800 35 243 NUMÉRO GRATUIT & ANONYME

Ce travail me satisfait totalement. Être répondante au numéro vert me fait me sentir utile et c'est très gratifiant.

Naomi

Accueil social, de quoi parle-t-on ?

Mon engagement comme bénévole à Accompagner a débuté en 2006 par des missions d'accompagnement de terrain. Depuis 2013, je me suis investi à l'accueil social.

J'en ai retiré une expérience de vie unique faite de rencontres multiples avec des personnes en grande difficulté mais incroyables de courage et de résilience en dépit de situations personnelles souvent très problématiques. J'ai noué aussi des relations de confiance avec des équipes de bénévoles et de salariés d'une grande générosité, d'un dévouement constant au service des personnes qui font appel à nous.

Ce fut une aventure humaine dure et exigeante qui m'a ouvert les yeux sur une face cachée de la société marquée par de profondes inégalités sociales et une précarité croissante pour nombre de citoyens.

L'association est engagée dans un projet essentiel de lutte contre l'exclusion sociale dans une société qui tend à occulter et à ignorer ce qui se vit au quotidien pour une partie de la population touchée par la précarité.

À l'accueil social, j'ai été confronté au vécu des personnes en grande fragilité sociale soumises à des obligations et des contraintes imposées par des

organismes publics pour l'accès aux droits sociaux. J'ai pu constater combien la bureaucratisation de l'aide sociale tend à enfermer les personnes précarisées dans un labyrinthe de procédures et de démarches qu'elles ont du mal à effectuer sans un soutien extérieur.

Ceux qui font appel à nous sont dans l'urgence : refus du CPAS d'accorder le RIS ou suspension pour des motifs divers ; des mises en demeure de propriétaires et menaces d'expulsion du logement ; recherche d'un avocat pro deo par l'intermédiaire du BAJ ; des familles monoparentales en quête de logements dans des délais courts avec des ressources financières limitées ; des personnes gravement surendettées qui cherchent un médiateur de dettes ; des personnes à la santé mentale fragile en besoin impératif de soins médicaux ou psychologiques et qui parfois sont dans l'impossibilité de gérer leurs affaires de façon autonome, etc.

S'il existe de fait un réseau de services sociaux et d'associations destiné à venir en aide à ces personnes, il se caractérise par un cloisonnement où chaque entité, avec les moyens du bord, traite de la situation de la personne du point de vue de son domaine d'expertise.

Une des spécificités de l'association est de tenter de surmonter ces cloisonnements entre les différentes instances auxquelles les personnes s'adressent en organisant des accompagnements de terrain pour les soutenir dans leurs démarches et assurer le suivi de la résolution de leurs problèmes.

J'en veux pour preuve l'expérience que j'ai faite de l'importance accordée à l'accueil sans condition de personnes réfugiées, dans le respect de leurs convictions, confrontées à la difficulté d'être reconnues comme citoyen à part entière dans une société dominée par des clivages idéologiques et victimes de stigmatisation par certains. L'accueil social joue le rôle de révélateur des obstacles qui jalonnent leur parcours d'intégration au sein de la société justifiant la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement régulier pour aider ces personnes dans les nombreuses démarches requises afin de briser leur isolement social.

Enfin, cet engagement, je n'aurais pu le réaliser tout au long de ces années sans le soutien d'une équipe extraordinaire à laquelle je veux rendre hommage, animée d'une volonté partagée de contribuer à la reconnaissance sociale des personnes « accompagnées ».

Gérard

Le chemin en valait les peines

Je suis arrivée chez « les Amis d'Accompagner » il y a 10 ans. J'avais pris ma pension et voulais trouver un bénévolat. J'ai vu alors une petite annonce dans le journal « En Marche », proposant un travail d'accueil au sein de l'Association « Les Amis d'Accompagner ». J'ai été accueillie par la coordinatrice et par un bénévole, et j'ai commencé à faire des entretiens.

L'équipe d'accueil, petite au départ, s'est étoffée avec l'arrivée d'Arnaud qui a encadré les bénévoles et les travailleurs et a assuré une guidance.

J'ai aimé travailler comme accueillante sociale avec les autres bénévoles dont j'ai apprécié le sérieux, le dynamisme et l'empathie. J'ai apprécié la convivialité dans l'équipe et toutes les occasions de nous réunir pour discuter de nos difficultés, de nos suggestions, pour une formation ou un petit repas.

Le covid étant passé par là, je n'ai plus revu l'équipe depuis plus d'un an et des collègues ont quitté pendant cette période. Je me réjouissais que l'Asbl ait déménagé dans de grands et beaux locaux mais je me sentais « débranchée ». Je voulais cependant continuer à travailler dans cette équipe et j'ai proposé alors de devenir « accompagnante » pour rencontrer au plus près les problèmes des bénéficiaires dans leurs démarches diverses. Jusqu'à présent je n'ai pas encore été fort disponible et n'ai encore fait qu'un accompagnement d'une fillette vers son psychomotricien.

Le travail d'accueil a été riche en expérience et en émotion. Les personnes se présentent parfois à « Accompagner » en dernier recours après avoir épuisé d'autres services sociaux. Ce qui fait la particularité du service social des « Amis d'Accompagner », c'est le temps consacré aux personnes pendant l'entretien et le suivi par des démarches concrètes sur le terrain de l'accompagnement. Pour nos bénéficiaires, il est évident que téléphoner dans différentes administrations ou services sociaux, quand on ne



Jean-Bosco et Kaoutar se préparent en vue de la permanence sociale

parle pas bien la langue ou que l'on ne comprend pas bien de quoi il s'agit, s'avère très compliqué et que les démarches se clarifient plus facilement quand nous pouvons, à l'aise, lire le courrier avec les personnes ou téléphoner aux services sociaux concernés et réexpliquer les problèmes. « Accompagner » est ainsi un relais, un intermédiaire.

J'ai été principalement émue par des situations de précarité au niveau des logements. Je pense qu'il est essentiel d'avoir un bon toit sur sa tête pour se sentir en sécurité. Trop de personnes, à Bruxelles notamment, doivent dépenser plus de la moitié de leurs revenus pour payer le logement et les charges. Et trouver un logement adéquat relève du parcours du combattant quand on est au CPAS ou au chômage. « Accompagner » a peut-être trouvé actuellement des personnes ressources et des réseaux pour être encore plus efficace dans ce domaine car dans l'ensemble c'est une recherche très décourageante pour les bénéficiaires et pour les bénévoles.

Il y a des situations de détresse profonde mais j'ai toujours été frappée par le courage et l'opiniâtreté des bénéficiaires. Leur reconnaissance aussi pour notre écoute et quand nous arrivons à résoudre un problème. J'ai pu constater aussi la bonne volonté de la plupart des services

sociaux auxquels nous nous adressons mais tous les travailleurs sociaux sont parfois très démunis. Certaines situations sont inextricables et je me suis souvent demandé ce que devenaient certaines personnes dont nous n'entendions plus parler.

La situation des personnes en attente de régularisation est aussi très stressante. Ils ont tout quitté dans l'espoir d'une vie meilleure, pour leurs enfants surtout, et ne s'attendent pas à toutes ces démarches administratives difficiles. Je pense aux personnes avec un avis de régularisation mais qui sont parfois seules et malgré l'aide financière du CPAS ne trouvent pas de logement car étrangers sans beaucoup de revenus. Certains se voient refuser la régularisation mais persistent parfois plusieurs fois dans leurs recours.

La recherche de travail est aussi un problème récurrent. Où postuler quand les emplois sont rares, qu'on ne parle pas bien la langue, qu'on n'a pas de diplôme, qu'on n'a pas de voiture ?

J'espère qu'après le covid il y aura une autre gestion des problèmes de pauvreté et de travail. Il faut que toute personne ait un logement convenable et un travail qui lui corresponde et qui lui permette de vivre et non de survivre. C'est mon vœu.

Lucette

Nous avons le plaisir de vous annoncer le mariage prochain de l'un de nos volontaires, Stéphane Renard. La relation entre Naïma et Stéphane a démarré durant ce confinement et si l'isolement a été le maître mot durant cette dernière année, il semble que le bonheur aura pu être au rendez-vous malgré tout. Nous leur souhaitons tous nos vœux de bonheur !



Cela fait quelque temps maintenant qu'un nouveau membre a intégré l'équipe d'Accompagner. Il s'agit d'Héritier. Ce dernier a été engagé par la Fédération des Services Sociaux en tant que Relais d'Action de Quartier (RAQ). Il a comme mission principale de développer au sein de la commune de Koekelberg la campagne de vaccination Covid ainsi que des projets communautaires selon les besoins évoqués par les citoyens rencontrés tout au long de sa mission.

Afin de l'aider à s'intégrer dans le quartier de Koekelberg, notre association s'est proposée de l'accueillir et de lui prêter ses bureaux.

Je m'appelle Héritier LANKWAN MUSILA et je suis originaire d'Afrique. J'ai fait l'ensemble de ma formation d'Assistant Social à la Haute Ecole Libre de Bruxelles (HELB). J'y ai alors obtenu mon Bachelier.

Je suis arrivé chez les Amis d'Accompagner depuis le 26 avril 2021. Ma présence au sein de l'Asbl s'inscrit dans le cadre du partenariat entre les Amis d'Accompagner qui est mon hébergeur et la FDSSB (Fédération des services sociaux bicommunautaires) mon employeur.

Je travaille sur la commune de KOEKELBERG pour le nouveau projet de la Fdss : projet ALCOV qui veut dire « Agir localement pour contrer le virus ».

Pour ce projet, ma mission est de sensibiliser les personnes à la vaccination, de les inscrire sur BRUX-VAX via des visites à domicile, sur le terrain ou sur place au sein de mon Asbl hébergeuse.

Je suis amené à réaliser du travail social communautaire, c'est à dire : identifier les besoins de la population de mon secteur, les orienter, les accompagner dans les différentes démarches sur le plan social et de répondre aux missions de mon Asbl hébergeuse.

Je remercie toute l'équipe des Amis d'Accompagner pour l'accueil chaleureux réservé le jour de mon arrivée. Je suis très heureux de travailler et de partager cette expérience avec vous.

Pour me contacter : heritier.musila@fdss.be

Aandacht!

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

Les Amis d'Accompagner

N.N. 0879.434.959

Accueil et correspondance

Rue 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

Vos données personnelles

Si vous ne désirez plus recevoir la lettre d'info ou si vous préférez la recevoir par courriel plutôt que par courrier postal, 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)

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.