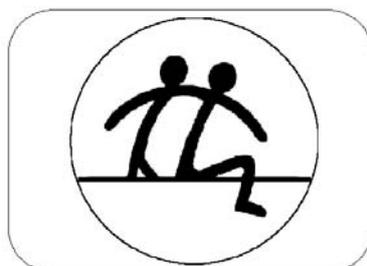




RAPPORT ANNUEL

2008

Mars 2009



Sommaire

Page

1. Avant-propos	3
2. Présentation générale	4
2.1 Historique	4
2.2 Mission	4
2.3 But	5
2.4 Expertise	5
2.5 Activités	5
2.6 Délimitation de l'action	6
2.7 Fonctionnement	6
2.8 Communication	9
3. Les valeurs	11
3.1 Les valeurs porteuses	11
3.2 Notre valeur ajoutée	11
4. Les bénéficiaires	13
4.1 Groupe cible	13
4.2 Nombre	13
4.3 Nationalité	13
4.4 Situation familiale	14
4.5 Ressources	14
4.6 Ages	15
4.7 Qui recommande Accompagner ?	15
5. Les accompagnements	16
5.1 Nombre	16
5.2 Motifs de venue des bénéficiaires	16
5.3 Domaines d'accompagnement	17
5.4 Exemples	18
5.5 Témoignages	19
6. Les collaborateurs	21
6.1 Les travailleurs salariés	21
6.2 Les bénévoles	21
6.3 Les accompagnants	22
7. Réseau et partenariat	25
7.1 Objectif	25
7.2 Le réseau 2008	25
7.3 Le partenariat	26
8. Les activités de l'année	28
8.1 Les événements	28
8.2 Les rencontres	28
8.3 Recherche de moyens financiers	31
9. Stratégie	33
10. Composition des organes	34
Annexes comptables	37

1. Avant-propos

A vous lecteurs,

En ouvrant ces pages, vous allez à la rencontre de 1684 personnes ou familles en détresse, de 77 bénévoles qui, à un titre ou un autre, se mettent à leur service, d'associations qui se joignent à nous ou que nous rejoignons afin de faire grandir l'espérance dans le cœur de chacun.

Je vous invite à parcourir les huit rubriques de notre présentation générale. Plus d'une fois, j'ai entendu la question : « 'Accompagner' à quoi ça sert puisque vous n'apportez pas de réponses aux problèmes des gens » ? Dans l'absolu, cette question est pertinente, mais dans la pratique, qui n'a jamais accompagné un membre de sa famille ou un proche à l'hôpital, à une administration ou ailleurs parce que celui-ci n'en avait pas la force physique ou morale. Si nous, nous sommes riches de notre réseau de relations sociales, ceux qui s'adressent à nous en sont dépourvus.

Après avoir parcouru notre présentation générale, vous percevrez mieux nos valeurs. Celle que je veux mettre en exergue, c'est 'la reconnaissance' envers nos bénéficiaires. En surmontant leur peur d'être éventuellement regardés comme 'des gens à problèmes', ils se livrent à nous et nous permettent de leur donner la meilleure part de nous-mêmes. Qu'ils en soient tous vivement remerciés.

Vous lirez avec pudeur ce qui concerne nos bénéficiaires et les accompagnements de terrain en leur faveur. Il est normal de rendre des comptes. C'est indispensable. Mais au-delà des chiffres et des statistiques, comprenons et mobilisons-nous en faveur de ceux qui frappent à notre porte.

Notre force c'est de travailler ensemble, chacun à son niveau. Sans les compétences des uns et des autres, de la prière discrète de certaines, du dévouement de tous, nous ne pourrions présenter ce rapport. Je remercie ma Congrégation des Religieux de l'Assomption d'avoir permis un tel projet et de le soutenir aujourd'hui encore.

En lisant les derniers chapitres, vous remarquerez que les activités, les projets et les options stratégiques ne manquent pas. Nous ne sommes qu'une toute petite pousse appelée à grandir. Cette année, notre exemple a stimulé des personnes à faire de même, à leur niveau, dans leur contexte social particulier. Chers lecteurs, ne devez-vous pas vous laisser interpeller à nous rejoindre, à nous suggérer de nouvelles idées, à nous proposer de rejoindre votre action que vous estimez complémentaire à la nôtre ? Si c'est le cas, n'hésitez pas.

Pour terminer, je tiens à remercier tous nos généreux donateurs, ainsi que la Société de Saint Vincent-de-Paul pour son aide administrative. Sans argent, notre action se réduirait à une très petite échelle mais resterait indispensable. Grâce à la générosité de beaucoup, nous avons pu multiplier nos démarches en faveur d'un nombre toujours plus grand de bénéficiaires. Merci pour votre soutien.

Un rêve, un souhait : rejoindre ceux qui, par dignité, dans l'anonymat de leur immeuble, ou là où ils ont trouvé refuge n'osent pas nous appeler alors que nous pourrions leur apporter ce petit plus qui leur simplifierait la vie.

P. Guy Leroy

2. Présentation générale

2.1 Historique

A l'occasion de l'an 2000 la Congrégation des Religieux de l'Assomption lançait – au niveau international - un appel à projets, résolument tournés vers les pauvres, ouvrant de nouvelles perspectives, et orientés vers l'avenir.

L'expérience pastorale de certains d'entre eux, notamment à l'église de la Madeleine située au coeur de Bruxelles, les avait amenés à faire la constatation suivante : les pauvres qu'ils orientaient vers les différentes institutions compétentes revenaient après un certain temps sans que leurs problèmes soient résolus parce qu'ils n'avaient pas fait les démarches recommandées. Et donc, l'idée de soumettre un projet visant à créer une association composée de bénévoles, encadrés de professionnels du travail social, pour orienter et accompagner vers les institutions appropriées les personnes en difficulté, devint pour eux une évidence et une nécessité.

Leur projet - belge en l'occurrence et très concret - fut adopté. Ainsi naquit le 19 mars 2001 l'association internationale sans but lucratif « Accompagner ». Grâce à l'aide reçue des Religieux de l'Assomption, des locaux purent être loués et du personnel professionnel engagé. La base des bénévoles nécessaires, elle, existait déjà.

Consciente de la nécessité d'œuvrer en partenariat avec d'autres associations, « Accompagner » devint en 2004 membre de la Société de Saint Vincent de Paul. Elle s'attache depuis à travailler en réseau avec les organisations et institutions pour lesquelles l'exercice de sa propre mission constitue un complément idéal.

En 2006, à l'occasion de son 5^{ème} anniversaire, une nouvelle a.s.b.l. « Les Amis d'Accompagner » fut créée, avec comme objectif prioritaire d'associer davantage les bénévoles à la vie du projet. Ceux-ci s'engageaient ainsi à subvenir par leurs actions aux frais de fonctionnement.

Et 2007 vit la reconnaissance de son action spécifique d'accompagnement sur le terrain, d'une part par l'octroi de subsides de la Fondation Roi Baudouin, et d'autre part par la remise du prix du civisme de la commune de Koekelberg.

NB. A noter que sous l'appellation « Accompagner » ou « association », le présent rapport englobe indistinctement les deux associations, qui, dans la pratique de tous les jours, ne font qu'une.

2.2 Mission

Une personne vivant une situation difficile est souvent confrontée à un nombre impressionnant de démarches à réaliser pour améliorer sa situation ou celle de sa famille. Celles-ci peuvent lui paraître insurmontables, d'autant plus, si elle ne maîtrise pas une de nos langues nationales. Ces démarches sont nécessaires et indispensables pour s'intégrer ou se réintégrer, obtenir ou retrouver ses droits, et assumer ses responsabilités de citoyen. L'association Accompagner veut promouvoir et favoriser l'**autonomie d'action** et une **meilleure intégration sociale** de ces personnes afin qu'elles retrouvent leurs **droits** et

assument leurs **responsabilités** de citoyen. Ainsi, elle se veut être un maillon d'une chaîne sociale solidaire. Accompagner désire donc que la personne puisse se passer de son aide et qu'elle parvienne in fine à en aider d'autres à partir de sa propre expérience.

2.3 But

Le but précis de l'association Accompagner est de lutter contre la précarité et la pauvreté ou l'exclusion sociale par l'accompagnement sur le terrain de ces personnes en difficulté, en détresse ou désemparées, par des bénévoles formés. Cet accompagnement ne consiste pas à se substituer à la personne, mais à être à ses côtés pour la sécuriser et l'aider à se prendre en main.

Ce but est un moyen d'action concret et efficace. Il augmente les chances du règlement des problèmes de ces personnes et est, pour eux, une véritable école d'apprentissage à l'autonomie d'action.

Le but est réaliste car il nécessite de la bonne volonté de la part de bénévoles et un budget -personnel salarié excepté- restreint.

Il répond aussi à un **besoin social**. En effet, nous avons constaté que beaucoup de personnes restent dans des situations de précarité, voire de pauvreté, par ignorance, peur ou isolement. Elles n'effectuent pas les démarches requises proposées, parce qu'un événement survenu dans leur vie les laisse désorientées, voire abandonnées, ou encore parce qu'elles les ignorent, tout simplement. D'où l'idée de les faire accompagner dans leurs démarches par des volontaires formés à cet effet.

Le but de notre projet répond aussi à l'orientation IV du rapport « *Abolir la Pauvreté, Une contribution au débat et à l'action politiques, Décembre 2005* » : « *Accompagner vers l'autonomie* ».

2.4 Expertise

Depuis sa création, Accompagner a accueilli plus de 1684 personnes et réalisé plus de 2469 accompagnements. Certains de ses bénévoles accompagnants font des accompagnements depuis la création et partagent avec les nouveaux leur expérience de terrain.

Au fil des années – 7 ans déjà – l'association a acquis une bonne connaissance du milieu associatif bruxellois et des filières sociales. Accompagner a ainsi pu créer avec de nombreuses associations et institutions des relations de confiance et une véritable coopération.

2.5 Activités

Les activités à l'égard des **personnes en difficulté** comportent essentiellement l'accueil convivial à notre bureau, suivi de l'entretien avec un professionnel social en vue d'analyser et de rechercher des voies de solution aux différentes problématiques dégagées. Pour déboucher enfin sur la détermination d'un planning de démarches à entreprendre qui décidera, in fine, de la capacité de la personne à les prendre en charge ou pas. A la demande de nos bénéficiaires, les accompagnements nécessaires pour réaliser ces démarches sur le terrain seront organisés, avec l'aide d'un ou plusieurs bénévoles différents

suivant le nombre de missions à accomplir. La mise à jour et le suivi des dossiers de ces personnes bénéficiaires complète ce panel d'activités.

En ce qui concerne les **bénévoles accompagnants**, les activités de l'association s'articulent autour de leur recrutement (présentation d'Accompagner et de l'action d'accompagnement dans différents milieux intéressés) et de leur formation.

Une première formation de base suivie d'un système de formation continue donnée par des spécialistes de la communication, garantissent l'accompagnement de qualité et contribuent à leur motivation.

L'encadrement permanent par le professionnel social et le responsable des accompagnants – bénévole lui-même – assure et veille au maintien et au respect des valeurs d'Accompagner (Charte).

2.6 Délimitation de l'action

L'action d'Accompagner a pour théâtre principal toute la région bruxelloise. Elle s'étend parfois bien au-delà de Bruxelles : l'action d'Accompagner se limite toutefois à la Belgique, qu'elle sillonne régulièrement, au fil des exigences des démarches à effectuer.

Cette action débute essentiellement à partir des communes limitrophes du bureau d'accueil de Koekelberg. Septante pour cent des bénéficiaires de l'action d'Accompagner habitent ces communes.

2.7 Fonctionnement

2.7.1 Le bureau d'accueil

Centre névralgique de toutes les activités d'Accompagner, le bureau d'accueil est situé au 40 rue Félix Vande Sande à Koekelberg : accueil des personnes en difficulté et des volontaires, départ des accompagnements, réunions de tout type (formations, partenaires, comités), etc.

Il comprend l'ensemble des infrastructures nécessaires au bon déroulement de sa mission. Les espaces d'accueil, d'écoute et de travail sont équipés du matériel de bureautique, de communication et de reproduction indispensables à une association qui se veut efficace et performante.

Le côté cœur n'est pas en reste, avec la tasse de café (thé ou autre boisson!) et le biscuit prévus pour l'accueil de tout un chacun, les journaux du jour et l'armoire à jouets pour les enfants!

2.7.2 L'accompagnement sur le terrain par un bénévole formé.

Pour lui permettre d'exposer toutes ses difficultés sans contraintes, la personne – le bénéficiaire ou celle qui éventuellement la représente – sollicite auprès du bureau d'accueil (téléphone) **un rendez-vous** pour un entretien **avec la coordinatrice sociale**. Conscient que la phase d'accueil est déterminante pour la relation future entre la coordinatrice sociale et le bénéficiaire, et donc pour le bon déroulement du parcours de ce dernier, Accompagner, a, et prendra tout le temps nécessaire.

L'**entretien** mené par la coordinatrice sociale constitue la clef de l'aide qu'Accompagner est susceptible d'apporter au bénéficiaire. Il consiste d'abord à accueillir et à le mettre à l'aise ce dernier, puis surtout et avant tout, à écouter attentivement les raisons de la sollicitation, en dégageant tant que possible, les non-dits.

La coordinatrice **analyse** alors attentivement la demande et les éventuelles demandes sous-jacentes pour trouver une solution en termes de priorités d'actions ou de démarches à entreprendre (planning). Ainsi, **en accord avec le bénéficiaire**, la 1^{ère} priorité sera dégagée et mise en chantier : la coordinatrice sociale recherche et trouve l'organisme/service qui a la **solution** à cette démarche prioritaire. Elle détermine alors le degré d'autonomie du bénéficiaire pour décider si l'accompagnement est nécessaire ou souhaité pour l'accomplir. Dans la négative, le rôle d'Accompagner et de sa coordinatrice s'arrête là.

Cœur de l'activité d'Accompagner et sa raison d'être, **l'accompagnement sur le terrain** répond à ce stade à la demande du bénéficiaire. Il se prépare de manière minutieuse. Le jour même et à l'issue de son entretien, un rendez-vous lui est fixé au bureau d'accueil ou, selon les circonstances, directement sur le terrain, pour accomplir cette démarche prioritaire. La coordinatrice sociale se charge ensuite de trouver le bénévole accompagnant disponible pour ce rendez-vous (ainsi qu'un bénévole priant pour l'accompagnement spirituel) et lui transfère un **ordre de mission** qui lui permettra alors de préparer correctement son accompagnement.

Le jour dit, le bénévole reçoit encore les explications complémentaires qu'il juge nécessaires à l'accomplissement de son accompagnement. Il accueille le bénéficiaire et l'accompagne dans sa démarche. Durant celle-ci il veillera surtout à le **seconder**. L'objectif final restant en effet de contribuer à lui (ré) apprendre l'autonomie.

Une fois la mission terminée, l'accompagnant fait rapport (oral, ou écrit si nécessaire) à la coordinatrice sociale. Il fait le point sur l'aboutissement de la démarche, sur ce qui a été réalisé, sur ce qu'il reste à faire par le bénéficiaire (avec ou sans l'aide d'Accompagner) et attire l'attention de la coordinatrice sur les éventuelles difficultés rencontrées. Il lui transmet également toute nouvelle information recueillie durant la mission.

A la lumière des événements (entre autres les rapports de mission) et de l'analyse effectuée (plusieurs / nouvelles démarches à accomplir), et à sa demande, la coordinatrice oriente le bénéficiaire vers les démarches nécessaires à la conclusion heureuse de sa situation, avec ou sans accompagnement d'un bénévole d'Accompagner.

Remarque : Analyse faite, il arrive que l'intervention attendue d'Accompagner ne soit que d'ordre « administratif ». Exceptionnellement alors, un service « administratif » sera rendu immédiatement après l'entretien si le bénéficiaire ne peut absolument pas le prendre en charge. Il s'agira par exemple de la rédaction d'une lettre si la personne ne sait pas écrire, ou si elle n'écrit pas correctement, de lui demander de faire le brouillon pour un prochain rendez-vous. Etc.

2.7.3 Le soutien administratif

Une coordinatrice administrative prend en charge l'ensemble des tâches administratives liées aux activités d'Accompagner. Depuis l'introduction des données dans les fichiers

informatiques (sécurité d'accès), jusqu'à l'envoi de différents courriers et tenues des réunions.

Description des processus et procédures – régulièrement mis à jour - encadrent aujourd'hui les activités d'accompagnement et d'administration. Ils leur confèrent la sécurité et la qualité requises.

2.7.4 Les partenaires

Les partenaires – associations, institutions et organismes divers, du CPAS à la maison d'accueil – prennent directement contact avec la coordinatrice sociale pour convenir d'un accompagnement en faveur d'une de leur personne en difficulté. De préférence par courriel ou fax au moyen d'un document type - « la demande d'accompagnement » - qui reprend les éléments indispensables à son organisation (nature de la démarche, date, heure, etc.).

2.7.5 La coordination

Les coordinatrices sociale et administrative se consultent et se complètent journallement au niveau des tâches, des problèmes administratifs, de la qualité de l'accueil et de la gestion courante du bureau.

Elles se réunissent aussi bimensuellement dans le cadre d'un organe de soutien créé à cet effet - le « Comité de gestion » - dans lequel elles ont la possibilité de communiquer les difficultés rencontrées, les situations périphériques à la mission restant à trancher et d'être partie prenante dans ses décisions.

2.7.6 Les mesures et analyses

Une série de mesures des données informatiques relatives aux bénéficiaires, permet à Accompagner de suivre régulièrement sa progression et l'évolution de son public (Bilan social).

Mensuellement, l'évolution des paramètres liés aux accompagnements est analysée et commentée au Comité de gestion. Des mesures correctrices sont prises si elles s'imposent.

En outre, 2008 a vu la mise en place de nouvelles mesures de charges liées aux activités, et une percée significative quant à la mesure et à l'analyse de la qualité des prestations, du fonctionnement et de l'organisation d'Accompagner avec des nouvelles évaluations. Enquêtes de satisfaction des partenaires conventionnés, appréciations des partenaires conventionnés, autoévaluations des instances et appréciations d'ex-bénévoles accompagnants sont ainsi venus compléter les différentes écoutes mises en place. D'autres projets d'enquête sont en développement pour les années à venir (enquête de satisfaction des bénéficiaires, des accompagnants, etc.).

2.7.7 Le financement

Pour des raisons pratiques - comme repris plus haut - l'activité sociale est parrainée par deux associations : l'aisbl « Accompagner » et l'asbl « Les amis d'Accompagner ».

Sur le plan financier l' « aisbl » – par le biais de dons des Religieux de l'Assomption effectués après évaluation régulière et jugée positive de l'action d'Accompagner - assure le paiement du personnel salarié, tandis que l' « asbl » , via ses bénévoles, veille à la couverture des frais de fonctionnement en sollicitant des dons divers, des subsides d'organisations ou d'entreprises et en organisant des événements, concerts, pièces de théâtre, etc.

2.8 Communication

2.8.1 La communication interne

Pour assurer une communication interne efficace, Accompagner a mis en place un système de communication évalué constamment, notamment au travers des différentes séances de travail suivantes : coordination journalière entre les fonctions sociale et administrative, échanges autour de la mission d'accompagnement entre le bénévole et la coordinatrice sociale, réunions bimensuelles du Comité de gestion et de direction, rencontres avec les bénévoles et appréciation des partenaires.

2.8.2 La communication externe

La communication externe emprunte essentiellement six voies avec comme objectif avoué d'assurer une diffusion optimale à son message et à sa valeur ajoutée, compte tenu des moyens dont elle dispose :

La lettre d'information

Celle-ci est semestrielle, et s'adresse essentiellement à tous les volontaires, donateurs, partenaires et sympathisants. Elle dresse un panorama rapide des activités et événements, et publie des témoignages de bénéficiaires et de bénévoles et autres articles ciblés sur les préoccupations d'Accompagner.

Le site web (www.accompagner.be)

Conçu avec beaucoup d'humilité en regard des avancées techniques constantes dans le domaine, le site offre aux surfeurs intéressés un bref regard sur ce qu'il y a lieu de savoir à propos d'Accompagner. Bilans social et comptable compris.

La présence dans les coordinations sociales

Innovation de 2008, la présence régulière d'Accompagner dans les coordinations sociales organisées par les communes de Koekelberg, Molenbeek et Jette assurent et maintiennent la communication avec le tissu social le plus proche de son siège administratif.

La rencontre de nouveaux partenaires

A l'initiative de l'association, des réunions de présentation d'Accompagner sont régulièrement organisées pour des partenaires potentiels. Preuve d'une nouvelle notoriété, nombre d'organisations issues du milieu associatif font elles-mêmes de plus en plus fréquemment la demande de mieux connaître Accompagner.

La participation à des événements du milieu associatif

Accompagner profite d'accroître sa visibilité à chaque occasion, et particulièrement en participant régulièrement à des colloques ou séminaires organisés par le milieu associatif. En 2008 notre participation en nombre au colloque «Au jour...la nuit» organisé par l'AMA (Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri) pour ses 40 ans de fédération, et notre présence au Forum pour l'Action Sociale (FLASH) 2008 en offrent un bel exemple.

Le témoignage dans les paroisses

Assuré par des bénévoles pratiquants, ce témoignage vivant maintient le lien avec le milieu paroissial où le projet « Accompagner » a trouvé son origine.

3. Les valeurs.

3.1 Les valeurs porteuses

Quelles sont les valeurs fondamentales qui portent Accompagner dans son action quotidienne ? Elles sont au nombre de cinq :

- Le Bénévolat : un engagement volontaire, de manière désintéressée, dans une action organisée en équipe au service de la communauté ;
- La Reconnaissance envers le bénéficiaire : celui-ci permet aux bénévoles de donner le meilleur d'eux-mêmes ;
- Le Respect : une relation respectueuse permet de rejoindre l'autre à un moment important de sa vie dans un esprit de tolérance et de solidarité ;
- La Foi en la mission : elle tient l'équipe d'Accompagner « éveillée » et centrée sur le bénéficiaire ;
- L'Humilité dans l'action : elle est induite par l'ampleur de la mission entreprise et la conscience qu'a l'équipe de ses faiblesses et limites.

3.2 La valeur ajoutée d'« Accompagner »

La **valeur ajoutée** d'Accompagner réside d'abord dans son **action spécifique** d'accompagnement. Elle révèle une dimension différente à chaque niveau de celle-ci.

Au niveau du tissu social.

Beaucoup de personnes vivant dans la précarité restent dans cette situation par ignorance, lassitude ou crainte. Elles n'effectuent pas les démarches requises ou celles qui leur sont proposées. Par notre accompagnement sur le terrain, nous agissons en véritable complément au tissu institutionnel et associatif social, où ce type d'action constitue le plus souvent le **chaînon manquant**.

Au niveau de la personne en difficulté.

La présence d'un accompagnant aux côtés de la personne en difficulté donne à celle-ci plus d'assurance, de sécurité. Elle sait qu'elle n'est pas seule et qu'en cas de difficulté l'accompagnant pourra lui venir en aide. Cet accompagnement constitue pour cette personne une véritable école d'apprentissage de son **autonomie** d'action. Le fait d'être accompagné aide à briser des peurs et à surmonter des barrières qui paraissent infranchissables, seul.

Au niveau du professionnel.

Cette présence d'un accompagnant assure également une valeur ajoutée à l'entretien social entre le professionnel sollicité par la démarche et la personne en difficulté. En effet, pour l'un comme pour l'autre, l'accompagnant est un relais, un **facilitateur** qui prendra le

temps nécessaire pour aider à la bonne compréhension et à l'aboutissement des différentes démarches encore à entreprendre.

Au niveau des bénévoles accompagnants.

Si, pour beaucoup de bénévoles, l'accompagnement permet de se réaliser encore pleinement dans une vie sociale active, l'expérience nous montre aussi qu'il constitue un sas pour certains autres au chômage ou en quête d'emploi. Pour tous, ce service est une **école de vie**, faite de tolérance et de solidarité.

Au niveau des partenaires.

Enfin, aux partenaires d'Accompagner, le service offre une valeur ajoutée variant suivant la nature de leur propre activité. Pour certains, qui ne peuvent agir qu'à l'intérieur de leurs locaux, ce service d'accompagnement – dont la spécificité est d'être à l'extérieur, sur le terrain - représente le **complément** indispensable à leur action. Pour d'autres, il prolonge harmonieusement leur travail d'intégration sociale, quand pour d'autres encore, ce service autorise ce petit plus qui permet de faire aboutir heureusement telle ou telle situation. Pour tous en fait, ce service d'accompagnement constitue un **gain de temps**, qu'ils n'ont pas toujours à consacrer à la personne, alors que le choix d'Accompagner est au contraire de lui consacrer tout le temps nécessaire. Pour certains partenaires institutionnels enfin, ce temps consacré par Accompagner permettra en plus de recevoir une demande claire, résultat d'une analyse fine de la problématique.

Enfin, comment ne pas encore relever une **valeur ajoutée essentielle** à cette action d'accompagnement sur le terrain: « **l'effet boule-de-neige** ». A partir de sa propre expérience, à l'issue de son propre parcours, le bénéficiaire parvient sans aucun doute à aider d'autres personnes, proches ou connaissances, souvent dans la même situation que celle qu'il a connue et dont il vient de sortir.

4. Les bénéficiaires

4.1 Groupe cible

Notre public cible est le plus souvent un public de pauvres, de personnes en situation de précarité ou désemparées, en détresse, soit parce qu'elles n'ont aucun droit ou ont perdu leurs droits, soit parce qu'elles ignorent leurs droits, soit encore parce qu'un événement survenu dans leur vie les laisse désorientées, voire abandonnées. Accompagner s'adresse à toutes les tranches d'âge mais spécialement à des adultes des deux sexes, sans distinction de langue, race et religion.

L'expérience révèle qu'il s'agit, dans une grande proportion, de personnes seules ou de familles monoparentales, et majoritairement de femmes comme le reflètent les graphiques repris plus loin.

4.2 Nombre

Comme un rapport existe pour la période 2001-2004, ce n'est qu'à partir de l'année 2005 que l'évolution d'Accompagner sera mise en évidence dans ce rapport.

Année	2005	2006	2007	2008
Nombre	326	329	365	420

Il y a lieu de relever que les années 2007 et 2008 ont vu progresser le nombre de bénéficiaires de +/- 9% chacune. Ce qui est un résultat remarquable en soi, sans doute dû aux effets d'actions lancées dans le cadre de nos priorités stratégiques (voir point 9 du rapport).

4.3 Nationalité

Comme le montre le tableau ci-après, les bénéficiaires belges restent majoritaires. Mais leur pourcentage augmente de façon constante et significative depuis 2006.

Année	2005		2006		2007		2008	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Belgique	117	35,9	125	38,0	149	40,8	177	42,1
Afrique subsaharienne	76	23,3	68	20,7	70	19,2	78	18,6
Maghreb	35	10,7	48	14,6	65	17,8	58	13,8
Europe Centrale et Europe de l'Est	54	16,6	46	13,7	42	11,5	52	12,4
Europe de l'Ouest	16	4,9	21	6,4	15	4,1	23	5,5
Amérique du Sud	4	1,2	8	2,4	7	1,9	12	2,9
Moyen Orient	13	4,0	6	1,8	11	3,0	8	1,9
Asie	5	1,5	5	1,5	3	0,8	7	1,7
Non-communicué	6	1,8	2	0,6	3	0,8	4	1,0
Apatride	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2
Total	326	100	329	100	365	100	420	100

4.4 Situation familiale

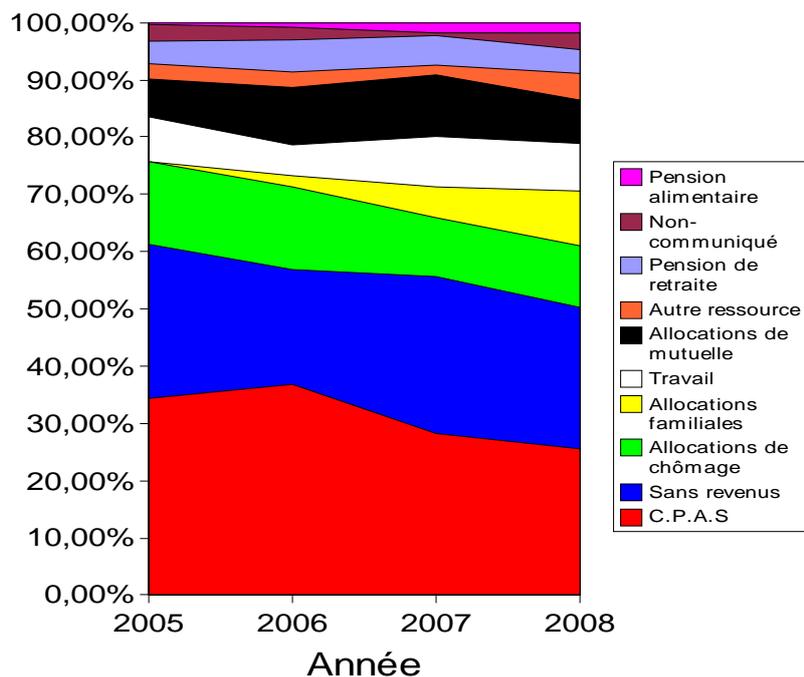
Le tableau suivant illustre l'évolution, depuis 2005, des types de ménage des bénéficiaires. Isolés et familles monoparentales en ont toujours constitué la grande majorité, et depuis 2006, près des $\frac{3}{4}$. A remarquer particulièrement : la croissance importante des cas d'isolés en 2007.

Année	2005		2006		2007		2008	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Isolé	132	40,5	159	48,3	198	54,2	205	48,8
Famille monoparentale	94	28,8	72	21,8	68	18,6	93	22,1
Couple avec enfant	66	20,2	57	17,3	63	17,3	78	18,6
Couple sans enfant	11	3,4	25	7,6	24	6,6	29	6,9
Cohabitant de fait	14	4,3	8	2,4	10	2,7	8	1,9
Non communiqué	9	2,8	8	2,6	2	0,5	7	1,7
Total	326	100	329	100	365	100	420	100

4.5 Ressources

Le graphique ci-dessous met en évidence l'évolution des ressources signalées par les bénéficiaires, depuis 2005. Si en règle générale, les types de revenus restent assez constants d'année en année, il y a lieu de remarquer plus spécialement que :

- Les revenus du CPAS en constituent toujours la majorité, mais régressent en importance ces deux dernières années.
- Les revenus d'allocations familiales progressent régulièrement aux dépens de ceux du CPAS: de plus en plus de bénéficiaires ne vivraient apparemment que de celles-ci.



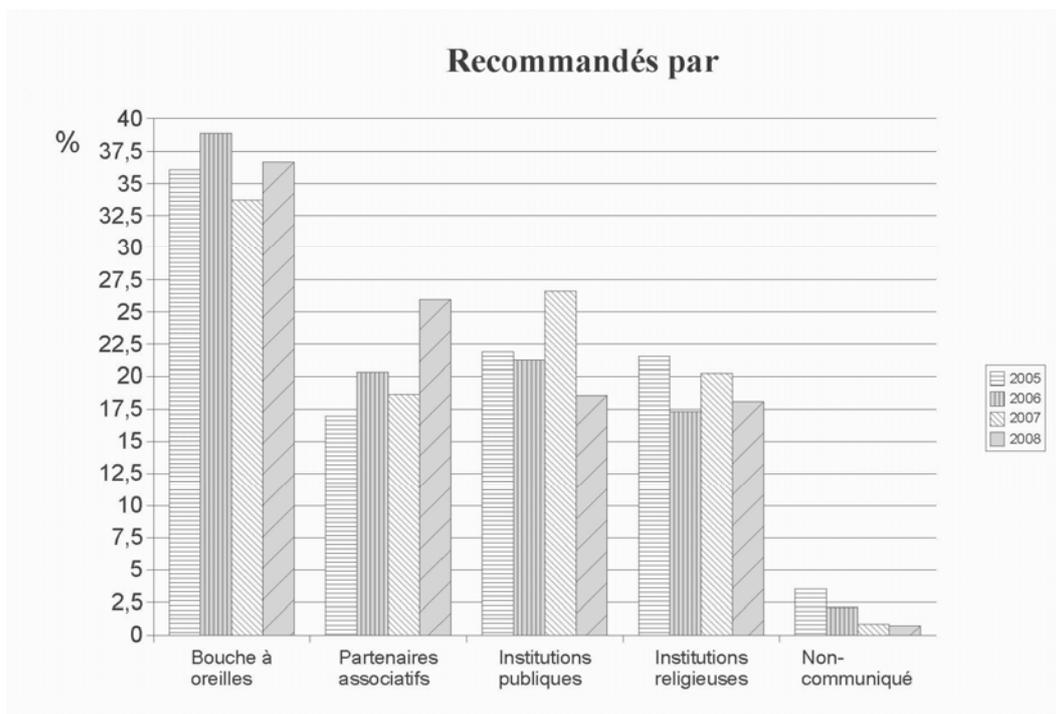
4.6 Ages

Force est de constater que ce n'est pas un public « jeune » qui s'adresse à Accompagner, ce que la spécificité de son action pouvait laisser présager. Il y a peu d'évolution significative à relever, si ce n'est une légère augmentation de 5% entre 2005 et 2008 pour les 41 à 65, et une diminution dans la même proportion des 66 à 99.

Année	2005		2006		2007		2008	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
De 41 à 65	123	37,0	122	37,0	151	41,4	178	42,4
De 26 à 40	125	41,0	135	41,0	136	37,3	151	37,3
De 18 à 25	44	12,0	39	12,0	45	12,3	46	12,3
Non communiqué	0	0,0	0	0,0	11	3,0	24	3,0
De 66 à 99	29	9,0	29	9,0	18	4,9	18	4,0
De 10 à 17	5	1,0	4	1,0	4	1,1	3	1,0
Total	326	100	325	100	365	100	420	100

4.7 Qui recommande Accompagner ?

Le graphique ci-dessous souligne l'importance pour l'activité d'Accompagner du phénomène « bouche à oreille », constant à travers les années. 2008 a vu néanmoins l'accroissement important du rôle joué par les partenaires associatifs dans la venue à Accompagner de nouveaux bénéficiaires : le produit de nos actions stratégiques ?



5. Les accompagnements

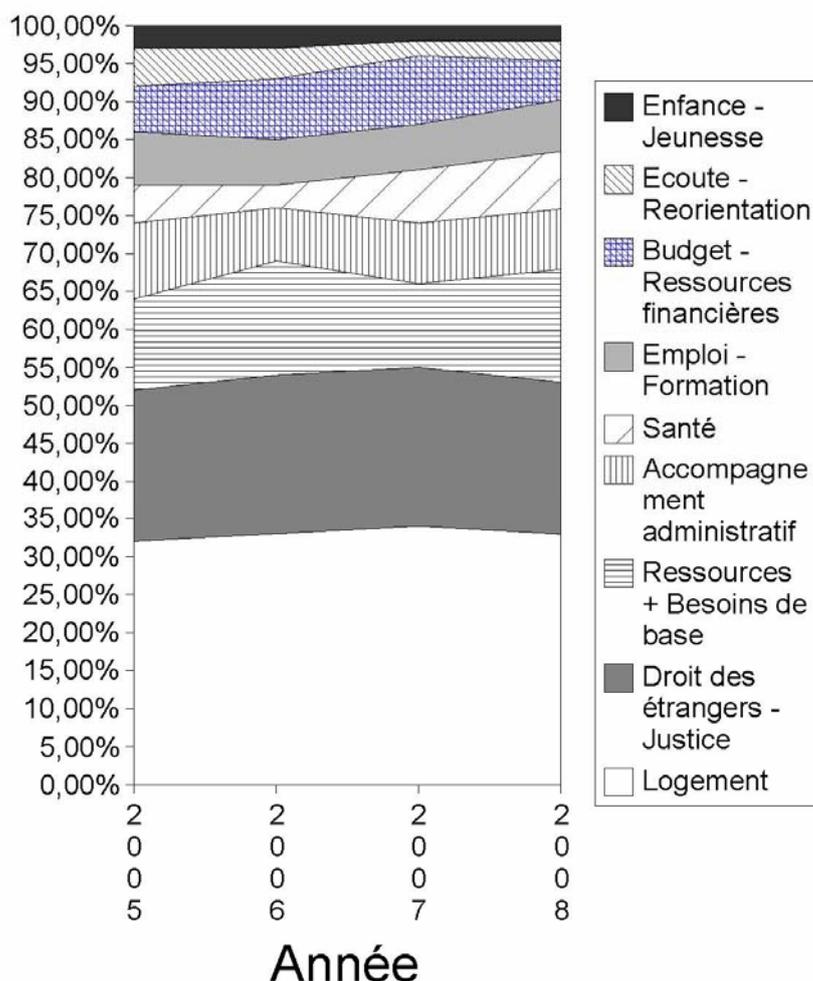
5.1 Nombre

Stable entre 2005 et 2006, le nombre d'accompagnements a augmenté de 62% (+157) entre 2006 et 2008. Résultat remarquable, sans doute lié au lancement des actions des priorités stratégiques d'Accompagner début 2007 (voir 9).

Année	2005	2006	2007	2008
Nombre	257	253	354	410

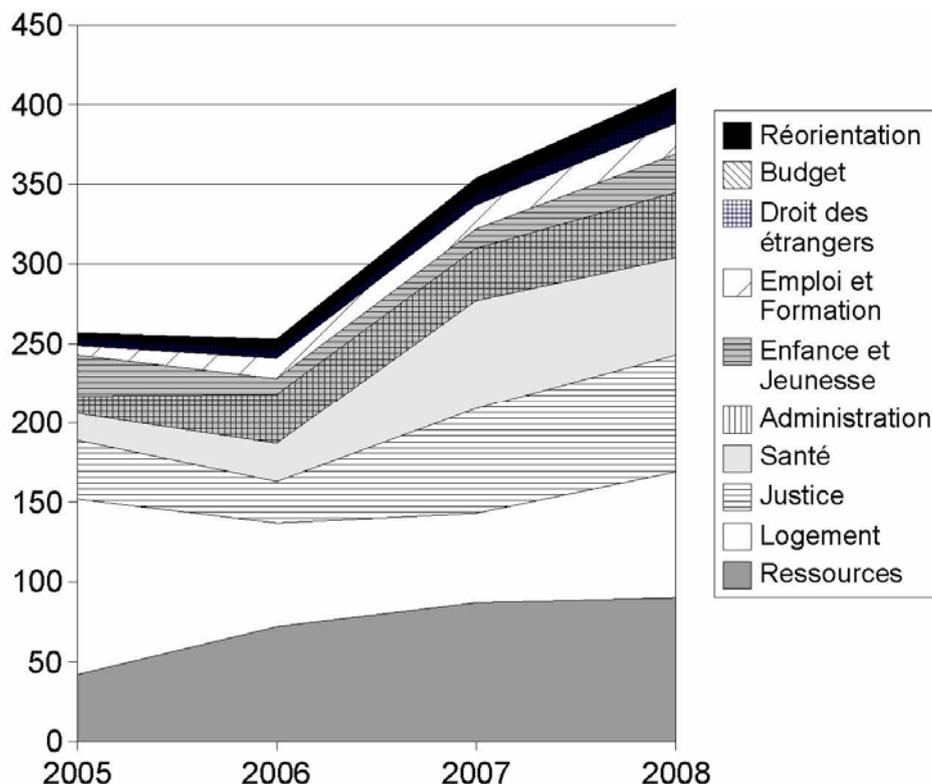
5.2 Motifs de venue des bénéficiaires

La lecture du graphe ci-dessous met particulièrement bien en lumière les principaux motifs de venue des bénéficiaires à Accompagner.



Le logement est et reste le motif premier pour lequel les bénéficiaires viennent à Accompagner. Il atteint cette année le chiffre de 33%. Le droit des étrangers et la justice suivent avec 20%. Le pourcentage des autres motifs reste stable avec de légères variantes : vers le haut pour « ressources & besoins de base » et « santé », vers le bas pour « budget & ressources financières ».

5.3 Domaines d'accompagnements



Les principales constatations liées à la lecture du graphique ci-dessus peuvent être les suivantes :

- 1) Les accompagnements liés aux ressources et besoins de base sont en augmentation constante (42 missions en 2005 et 90 en 2008 : plus du double).
- 2) Le nombre d'accompagnements liés à la recherche de logement augmente par rapport à 2007 (56 missions, 79 en 2008) mais est inférieur à 2005 (110 missions).

Deux raisons majeures peuvent sans doute expliquer cette diminution :

- La mise au point effectuée par l'association auprès de certaines institutions publiques qui nous envoyaient des bénéficiaires en croyant qu'Accompagner pouvait leur procurer un logement.
- La crise du logement (hausse des prix des locations et manque de disponibilité) et les réactions négatives de propriétaires face à la situation des bénéficiaires (nationalités étrangères, bénéficiaires d'allocations publiques...) empêchent la mise sur pied de missions pour visiter les logements. Ce qui peut expliquer aussi que la 1^{ère} raison de venue des bénéficiaires à Accompagner en 2008 reste le logement, mais que celui-ci ne constitue que le 2^{ème} domaine d'accompagnement.

5.4 Exemples

Quelques exemples d'accompagnement illustreront avec bonheur le vaste champ d'action de l'association.

- Le propriétaire de Madame L. lui réclame un décompte de charges pour les années 2004-2006. Cette manière de faire pose plusieurs questions. Madame L est russophone, comprend un peu le français mais le parle très mal.
Action d'Accompagner : Un bénévole accompagne Madame L. chez un médiateur de dettes afin qu'il serve d'intermédiaire entre elle et son propriétaire.
- Madame P. doit se rendre à la Commune pour rechercher une composition de ménage. Au retour, il s'agit de passer par une station de métro pour recevoir l'abonnement train-tram-bus.
Action d'Accompagner : Deux démarches consécutives à effectuer: accompagner Madame P. à la Commune et nous rendre ensuite avec elle à la station de métro. Ces deux démarches sont motivées par le fait que Madame P. ne s'exprime pas en français et très peu en anglais.
- Madame D. doit subir un examen médical auprès d'un médecin spécialisé. Elle souffre d'agoraphobie et s'oriente très difficilement dans les transports en commun.
Action d'Accompagner : Madame D. a besoin d'une présence rassurante qui puisse apaiser le stress que cette démarche suscite en elle. La coordinatrice sociale choisit donc la bénévole adéquate qui lui procurera l'accompagnement et la sécurité.
- Monsieur L. de nationalité anglaise, a perdu son emploi en Belgique en 1995 et a été radié de la commune en 1998. Depuis, il semble avoir perdu tous ses droits. Le CPAS lui a refusé une aide. Un recours en justice s'en est suivi. A ce jour, son avocate le réoriente vers le Bureau d'Aide Juridique afin que sa situation soit analysée par un spécialiste en droit des étrangers.
Action d'Accompagner : Monsieur L. vit de plus en mal cette situation conflictuelle et l'inquiétude de l'avenir. Il s'agit de le soutenir, de l'encourager et de l'accompagner au Bureau d'Aide Juridique afin de mettre tout en œuvre pour obtenir une réponse concrète de la part des avocats.
- Madame A. est envoyée par le Centre Ariane. Victime de violences conjugales, Madame A. souhaite entamer une procédure en séparation de son époux. Elle ne connaît pas le français et ignore tout de Bruxelles.
Action d'Accompagner : Un des bénévoles l'accompagne au B.A.J. afin d'introduire une demande d'avocat pro deo et d'obtenir rapidement un rendez-vous avec lui.
- Monsieur K. est malvoyant et souffre d'un problème de hanche. De plus, il n'a pas de repères à Bruxelles et se perd régulièrement. Il doit se rendre à un service social pour recevoir un colis alimentaire.
Action d'Accompagner : Un bénévole aidera Monsieur K. à se déplacer et à s'orienter dans les transports en commun.
- Madame M. est hébergée dans un Centre d'accueil pour familles. Elle doit rendre visite à son petit garçon, âgé de 5 ans, placé dans un autre Centre d'accueil. Il est

exigé par son intervenant psycho-social que Madame soit accompagnée pour ces visites.

Action d'Accompagner : Le bénévole ira chercher Madame M. à son lieu d'hébergement et la conduira au Centre d'accueil de son enfant. La visite terminée, ce même bénévole raccompagnera la maman à son Centre d'accueil pour respecter les exigences de son suivi par l'intervenant.

5.5 Témoignages de bénévoles accompagnants

Il semble aussi intéressant de voir comment les accompagnements peuvent être vécus. Deux témoignages significatifs parmi d'autres imageront le propos.

Pousser une porte

Un bel après-midi de mai, j'ai décidé de « pousser la porte » d'Accompagner. Comme beaucoup de ceux qui ont pris la direction du 40, rue Vande Sande, quelqu'un m'avait donné l'adresse et le petit feuillet « Tu vis une situation difficile ? » : une première petite conversation et une première main qui se tendait en réponse à une première démarche.

Première, première, première : le fameux et parfois si difficile premier pas !

Quand la porte s'est ouverte, il y a eu un instant d'hésitation : comment allais-je dire ce qui m'amenait et quelle serait la réaction de la personne qui m'accueillait ? Je resonge souvent à cette petite tranche de ma vie et imagine que, si elle pouvait parler, la porte d'Accompagner le confirmerait : ce scénario se reproduit sans cesse sur son seuil.

Seulement, l'appréhension qui me faisait hésiter n'avait aucune commune mesure avec la détresse, la tristesse ou le découragement que peuvent ressentir d'autres visiteurs car moi, je ne venais rien demander.

Ce jour-là, je pensais simplement venir offrir un peu de mon temps puisque j'en avais. Je ne savais pas tout ce qui allait m'arriver.

Depuis, j'ai reçu les yeux de L., de S., de Mme M., de R. et M., de H., et de J., pour entrevoir des chemins de vies exclues, démunies, ballottées par les soubresauts du monde, niées par l'indifférence des autres, asphyxiées par un injuste partage des cartes, ou piétinées par des logiques marchandes.

Depuis, j'ai ressenti pas mal de tristesse, de révolte, d'impuissance et ai posé pas mal de questions décourageantes et dérangeantes.

Depuis, j'ai eu à faire face à pas mal de peurs.

Mais depuis, ...

Depuis, j'ai reçu le bras de L. glissé sous le mien pour prendre le métro ; le précieux sourire que S. osait enfin après tant de mois à s'emmurer dans le noir ; le souci de Mme M. m'accompagnant (!) jusqu'à l'arrêt du bus qui me ramènerait chez moi ; l'enthousiasme de R. et M. devant la possibilité d'agir à nouveau par elles-mêmes ; le

plaisir de H. à me guider dans des rues de Bruxelles que je n'imaginai pas ; le cadeau d'un fou rire avec J. dont je ne parle pourtant pas la langue.

Que de pierres précieuses, en échange de quelques heures de mon temps ! J'espère que leur éclat a pu retourner un peu vers ceux qui me les ont offertes.

Monique H.

Une mission sous haute tension.

J'ai accompagné J., d'origine rwandaise, demandeur d'asile et en attente de régularisation depuis 2004, à l'Office des étrangers et plus particulièrement à FEDASIL pour obtenir que sa fille R. (9 ans) puisse être accueillie au Centre du Petit Château où il est hébergé. J. a retrouvé sa fille au début août 2008, amenée par un ami en Belgique. Il souhaite pouvoir s'en occuper personnellement et veiller à sa scolarité. Faute d'acte de naissance prouvant le lien de filiation, R. est dans une situation de « mineure non accompagnée » (MENA) qui relève du Service Fédéral de la Justice-Service des tutelles, habilité à désigner un tuteur ou à reconnaître le lien de parenté.

Je retrouve J. et R. au bureau d'Accompagner où notre coordinatrice sociale nous donne les informations nécessaires pour faire les démarches. D'emblée, je me rends compte que le courant passe entre J. et R., sa fille. Je me sens conforté dans l'idée que tout ira bien. Nous arrivons dans le hall de l'Office des étrangers, un endroit sinistre, sombre avec des bancs où se trouvent des personnes en attente d'informations. Il est 9h du matin. Nous nous rendons à l'accueil où une préposée consciencieuse nous dit que la demande n'est pas recevable. Il n'y a pas de preuve que R. est la fille de J. (pas d'acte de naissance) et J. a perdu son papier d'identité.

Tout était contre nous et il s'en est fallu d'un cheveu pour que nous soyons éconduits. Elle soupçonnait même une manipulation. Après moult discussions, la personne de l'accueil a été sensible à notre détresse et a appelé une collègue de FEDASIL qui est venue nous rencontrer avant une réunion importante à laquelle elle devait participer. Elle a fait appel à une autre collègue spécialisée dans le dossier des « mineurs non accompagnés ». Celle-ci, malgré sa surcharge de travail, a accepté de regarder le dossier (R. avait été déclarée à l'Office des étrangers à son arrivée en Belgique). Elle a contacté d'autres collègues pour que l'autorisation soit accordée à R. de rejoindre son père au Centre du Petit Château (le coordinateur avait dit qu'un lit était prévu pour elle). Il restait à faire entériner cette décision provisoire par le Service des tutelles (Service Fédéral de la Justice). Nous arrivons J., R. et moi au lieu dit dans un immeuble du Service Fédéral. C'était au sixième étage. Nous sommes reçus par une juriste qui est chargée d'établir le dossier et plus particulièrement le lien de parenté. J. répond à ses questions sur son histoire et l'arrivée de sa fille. Il est prêt à faire un test ADN pour prouver qu'il est bien le père. La juriste note les arguments et enregistre aussi le point de vue du bénévole que je suis. Une décision sera notifiée. Nous nous quittons à la sortie du métro. Le sourire éclaire nos visages.

Le ciel est plus bleu et le temps est plus doux.

G.W.

6. Les collaborateurs

6.1 Les travailleurs salariés

Comme le souhaitent les fondateurs d'Accompagner, les bénévoles se devaient d'être encadrés par des « professionnels ».

Ceux-ci sont au nombre de deux : une coordinatrice sociale (plein-temps) supervisant l'ensemble des activités de terrain et une coordinatrice administrative (mi-temps) prenant en charge tous les travaux administratifs liés à ces activités et à la vie des deux associations.

6.2 Les bénévoles

De nombreuses personnes bénévoles sont impliquées dans la bonne marche d'Accompagner :

- Les bénévoles accompagnants :
Comme décrit longuement plus haut, ceux-ci accompagnent les bénéficiaires sur le terrain et les secondent dans leurs démarches.
- Les bénévoles priants :
Ils soutiennent bénéficiaires et accompagnants dans leurs démarches en leur offrant un moment de recueillement, d'union spirituelle au jour et à l'heure de la mission.
- Les bénévoles de l'équipe technique :
Ils offrent de multiples services. Principalement la gestion des lois sociales pour les travailleurs salariés, l'aménagement et l'entretien des locaux, la maintenance de l'outil informatique et bureautique, la tenue des comptabilités et des budgets, le soutien en marketing, l'organisation des activités, etc.
- Les bénévoles de l'équipe accueil :
Ces bénévoles sont chargés d'accueillir toute personne qui se présente au bureau d'accueil. Ils facilitent les contacts futurs avec la coordinatrice sociale en permettant au bénéficiaire de se sentir en confiance par des gestes très concrets (offre d'une tasse café, thé ou de tout autre rafraîchissement), par une écoute et une première collecte d'informations générales.

Au bureau, ils aident aussi à la recherche de renseignements pratiques (exemple : logement...) et participent à l'élaboration de l'ordre de mission (recherche et photocopie de plans, des moyens de locomotion à utiliser, des bénévoles priants...).

- Les bénévoles des Comités de gestion et de direction, et de l'assemblée générale et du conseil d'administration des deux associations :
Leur mission fait l'objet d'un chapitre spécifique en fin de rapport.

Un nombre de +/- 77 personnes ont ainsi offert leur service depuis le début d'Accompagner.

6.3 Les accompagnants

Les bénévoles accompagnants étant au cœur de l'action d'Accompagner, il semble naturel de leur donner ici un éclairage complémentaire.

6.3.1 Portrait

- Évolution du nombre.

Tenant compte des entrées et sorties annuelles, en 2005 - 2006 la moyenne de bénévoles accompagnants actifs était de +/- 25, tandis qu'elle est passée à +/-35 au cours des années 2007 – 2008.

Année	2005	2006	2007	2008
Nombre	26	23	37	34

- Âges

Les accompagnants de 2008 se répartissent comme suit : 12 bénévoles ont 60 ans et plus ; 15 ont entre 40 et 60 ans ; 7 entre 20 et 40 ans.

- Répartition homme/femme

Parmi les bénévoles en 2008, 20 sont des hommes et 14 sont des femmes.

- Occupations

Leurs occupations peuvent se regrouper comme suit : 14 des accompagnants sont encore en activité professionnelle, 12 sont pensionnés, 3 sont femmes au foyer, 3 sont au chômage et 2 en incapacité de travail.

Il est donc bon de souligner ici que des personnes au chômage ou en incapacité de travail s'investissent dans le bénévolat dans l'attente d'être réintégrées au circuit du travail.

6.3.2 Recrutement

Si à l'origine tous les accompagnants étaient tout naturellement issus des communautés chrétiennes de Koekelberg, le bouche à oreille a assez rapidement dû prendre le relais pour garder un effectif de bénévoles opérationnel.

Aujourd'hui, si les premiers modes de recrutement ne sont pas exclus, ils ne suffisent plus pour faire face au taux de rotation des bénévoles. Actuellement, Accompagner recrute principalement les accompagnants par internet. Des

associations spécialisées dans le bénévolat, telles l' « Association pour le volontariat » et « Vivre ensemble », lui envoient aussi régulièrement des personnes intéressées par ce créneau particulier. Néanmoins, il est encore parfois nécessaire d'entreprendre des actions ciblées de recrutement dans les milieux paroissiaux pour pouvoir disposer d'un effectif suffisant pour permettre un service opérationnel.

6.3.3 Exigences

Si aucune exigence particulière n'est réellement formulée à l'égard des candidats accompagnants, tous devront cependant s'engager à prendre leurs responsabilités. A savoir: seconder la personne accompagnée dans sa démarche, et faire rapport de la mission.

Toutefois, la nature même des accompagnements et les personnes de toutes origines qui font appel aux services d'Accompagner impliquent qu'ils aient une capacité de tolérance certaine. Une attitude naturellement accueillante et un bon sens pratique de leur part sont aussi deux qualités hautement souhaitables des candidats car elles augmentent de fait les chances de réussite de toute démarche accompagnée.

La période d' « apprentissage » permet au candidat et à Accompagner de faire le point à ce sujet.

6.3.4 Formation

Principes

Durant sa période de « probation » dite d'apprentissage d'environ six mois – durant laquelle il effectuera plusieurs accompagnements – le candidat accompagnant s'engage à suivre une formation de base. Au cours de celle-ci, outre l'exposé consacré aux principes et aux exigences du volontariat, une attention toute particulière mais succincte est accordée aux différentes attitudes à acquérir pour pouvoir faire face aux différentes situations auxquelles il peut être confronté durant un accompagnement. Il s'en suit aussi un partage des premières expériences d'accompagnements réalisés.

En vue de garantir et de développer la qualité des accompagnements, la convention définitive signée par le candidat accompagnant reprend son engagement à suivre ultérieurement les formations qu'Accompagner organise.

Celles-ci abordent donc différents sujets directement utiles tels l' « empathie », « l'assertivité », etc.

Le but de ces formations est triple :

- Recevoir un enseignement prodigué par des professionnels.
- Remettre régulièrement ses connaissances à niveau.
- Partager des expériences vécues lors des différents accompagnements.

2008-2009 : Cycle de formations « Quelques clefs pour mieux accompagner »

Pour les années 2008-2009 « Accompagner » a organisé un cycle de cinq formations structuré autour des thèmes de la communication et de la relation d'aide :

- Accompagner, c'est communiquer
- Réaliser un accompagnement de qualité : les attitudes relationnelles fondamentales
- Ecouter : « Oui ! Mais jusqu'où ? »
- Accompagner, c'est aussi « éprouver »
- Faire face aux situations critiques

Outre de partager des références conceptuelles communes en matière de communication et de relation d'aide, ce cycle a encore comme objectifs de développer auprès des bénévoles accompagnants les habilités relationnelles requises pour l'accompagnement, d'expérimenter des attitudes relationnelles et des « outils » de communication pour mieux vivre les situations auxquelles ils se trouvent confrontés, et in fine de contribuer au développement d'une culture commune au sein d'Accompagner.

6.3.5 Les ateliers : une implication complémentaire.

Alliant le souhait exprimé par certains bénévoles accompagnants de pouvoir s'investir davantage dans la vie d'Accompagner et l'objectif de pérennité de l'association poursuivi par la direction, le Comité de Direction a en 2008 décidé de proposer aux accompagnants de mettre sur pied des ateliers consacrés à des projets qu'il souhaitait lui-même entreprendre.

Ainsi le Comité de Gestion a-t-il réuni les bénévoles volontaires pour leur soumettre la prise en charge de certains ateliers, voire de gérer ainsi certains aspects de la vie de l'association, pour un mandat à durée déterminée.

Si l'enthousiasme semblait présent pour la création de cinq ateliers, il a bien fallu constater dans la pratique que seuls deux ont pu démarrer en 2008, dont l'objectif peut être résumé comme suit :

- Charte d'Accompagner :
Concevoir et définir la charte d'Accompagner comprenant toutes les valeurs défendues par l'ensemble de ses membres, ainsi que leurs engagements.
- Recherche de moyens financiers :
Rechercher auprès d'entreprises et autres organisations les moyens financiers nécessaires au budget des frais de fonctionnement annuels des « Amis d'Accompagner ».

7. Réseau et partenariat

7.1 Objectif

Si notre action – l’accompagnement sur le terrain – est effectivement spécifique, elle s’effectue par contre dans tous les domaines, sans limite.

L’objectif d’Accompagner sera donc double.

D’une part, s’intégrer dans le tissu social bruxellois - et particulièrement le limitrophe - en vue d’offrir ses services à **toutes** les associations, de pouvoir leur servir de relais, et ainsi d’élargir le nombre d’acteurs avec lesquels Accompagner pourra développer son propre réseau.

D’autre part, avec les acteurs pour lesquels l’action d’Accompagner sera véritablement complémentaire, de conclure un partenariat en bonne et due forme.

A souligner donc qu’Accompagner ne se veut en aucun cas être un doublon d’un service social existant mais bien un complément à son action.

7.2 Le réseau 2008

Depuis 2001, consciente qu’elle ne sait et ne peut agir seule, Accompagner développe peu à peu un réseau regroupant des associations de Bruxelles d’objet social très différent, avec lesquelles elle collabore fréquemment.

Cette collaboration consiste à répondre à des appels d’accompagnement pour des personnes dont la problématique a été analysée par ces associations. Celles-ci s’engagent à fournir à la coordinatrice sociale toute l’information requise pour le bon accomplissement de la mission par le bénévole accompagnant leur bénéficiaire.

L’année 2007 et particulièrement l’année 2008 ont vu des contacts nouveaux et fructueux se développer. Un nouveau dynamisme a soufflé sur Accompagner.

1081 Koekelberg

Participation à la « Cohésion sociale de Koekelberg »

Outre le développement des contacts avec d’autres associations de la commune, elle permet à Accompagner d’avoir une réflexion sur différentes problématiques amenées par les participants.

Collaboration avec le « Service de médiation et de prévention » de la commune

Accompagner sert directement de relais pour des accompagnements, de soutien respectif.

Collaboration avec le CPAS

Le CPAS oriente des bénéficiaires à Accompagner pour les faire accompagner dans leurs démarches.

Collaboration avec l'asbl « Habitat Accompagné »

Lorsqu'elle n'en a pas les moyens, Accompagner sert de relais pour des accompagnements.

1080 Molenbeek

Participation à la « Concertation sociale de Molenbeek ».

De même nature que celle de la commune de Koekelberg, elle est devenue effective en 2008.

Collaboration avec le CPAS.

Le CPAS oriente des bénéficiaires à Accompagner pour des accompagnements divers.

Collaboration avec l' « Association pour les locataires de Molenbeek-Koekelberg ».

Cette collaboration est principalement basée sur des échanges d'informations juridiques au sujet du logement. Un travail s'effectue ensemble sur des situations communes afin que celles-ci se solutionnent plus rapidement.

Collaboration avec « le Piment asbl »

Une étroite collaboration s'est mise en place avec cette association spécialisée dans l'alphabétisation en vue de la réintégration dans le circuit du travail. 2008 a vu déjà la 3^{ème} rencontre d'Accompagner avec les classes en fin de session. La présentation du service par la coordinatrice sociale et quelques accompagnants est alors suivie d'une séance intéressante de questions/réponses ou d'une demande d'accompagnement pour une démarche bien précise.

1090 Jette

Participation à la « Concertation sociale de Jette »

Accompagner participe à cette concertation depuis fin 2007 afin de développer des idées, de se faire connaître et de connaître d'autres intervenants de la commune.

Accueil Montfort.

Accompagner a signé une convention de collaboration avec l'association en 2006.

Collaboration avec le CPAS.

Accompagner s'est présentée au CPAS en 2008. Ce qui lui a permis de se faire mieux connaître et de comprendre la dynamique de travail des CPAS.

Et bien d'autres associations encore...

7.3 Le partenariat

Avec les associations qui sollicitent régulièrement Accompagner pour leurs bénéficiaires, des négociations s'engagent pour envisager la possibilité d'accord de partenariat formel, sous une des deux formes coexistant: convention ou accord.

Avant toute formalisation, Accompagner rend visite à l'association demanderesse afin d'explicitier au mieux la spécificité du service offert. Après une période de temps déterminée par les deux parties et au cours de laquelle Accompagner continue à répondre à leurs demandes, soit une convention de partenariat soit un accord de collaboration est signé sur base de l'expérience partagée.

Tandis que l' « accord de collaboration » officialise un constat de collaboration mutuelle effectif, la « convention » présente un engagement plus formel entre Accompagner et son partenaire au niveau des accompagnements (document de demande,...).

Avec « Le Centre Ariane » (Forest), l' « Accueil Monfort » (Jette) et l'asbl « L'Après » (Ixelles) Accompagner a signé une **convention** de partenariat.

8. Les activités de l'année

8.1 Les événements

Une série d'événements rythment chaque année la vie d'Accompagner :

- Réception de nouvel an
Organisée depuis deux ans maintenant, la réception a réuni bénévoles priants et accompagnants autour du petit verre de l'amitié et de pâtisseries bien appétissantes. L'occasion pour beaucoup de faire connaissance !
- Formation à l'Assertivité
Avant-goût du nouveau cycle de formation, 15 accompagnants ont découvert l'assertivité et s'emploient depuis à la pratiquer dans leurs accompagnements.
- Dîner d'Accompagner
Comme chaque année, les petits plats ont été mis dans les grands. Et l'occasion aussi de réunir le plus grand nombre des bénévoles accompagnants et priants, et de remercier chacun de son investissement. C'est aussi le moment de faire découvrir Accompagner sous un autre angle à ses partenaires. Cette année les responsables du Centre Ariane, de Mosaïk et de La Fontaine nous ont fait le plaisir de nous rejoindre.
- Création d'ateliers
L'événement, déjà commenté par ailleurs (cf. 6.3.5), a réuni 8 accompagnants volontaires.
- Barbecue
Grande première organisée dans le cadre bucolique du « Refuge », ce barbecue « géant » a permis de réunir dans la joie, mais sous la pluie une cinquantaine de bénévoles et sympathisants.
- « Accompagner, c'est communiquer »
Première formation d'un cycle de 5 organisé pour les accompagnants, le savoir-faire et être d'Odile Delhaye du CFIP ont permis une nouvelle réflexion approfondie sur le thème du « communiquer correct », base de la relation avec le bénéficiaire accompagné.
- « Les attitudes relationnelles fondamentales »
La 2^{ème} formation du cycle s'est attachée à montrer aux bénévoles, à partir de leurs expériences, que les attitudes relationnelles fondamentales – empathie, respect et authenticité – induisent l'**écoute active**, nécessaire et indispensable à l'accompagnement.

8.2 Les rencontres

Rejoignant ainsi notre volonté de se faire mieux connaître pour venir en aide au plus grand nombre, l'année 2008 fut riche en nombreuses rencontres de tous horizons !

- B.O.N.
Une première rencontre a permis de dégager le périmètre d'action possible entre BON et Accompagner : recevoir leur classe d'alphabétisation d'adultes pour leur faire connaître le service d'accompagnement. Une deuxième et une troisième rencontre déjà organisées ont concrétisé cet objectif. Le travail en partenariat avec l'équipe de BON est ainsi lancé sur les « bons » rails !
- CPAS de Molenbeek
Cette rencontre a mis en évidence la complémentarité possible entre le travail des assistantes sociales du CPAS et le service d'accompagnement que Accompagner peut proposer à leurs bénéficiaires. Notamment dans le domaine des RMI.
- Le Piment
Lorsque les formations d'alphabétisation organisées au sein du « Piment » se terminent, leur service de guidance n'a généralement plus les moyens de suivre les stagiaires. Accompagner collabore avec le Piment et a reçu plusieurs fois leur classe d'alphabétisation. Elle leur a présenté ses services et leur a offert aussi la possibilité de servir de relais éventuel.
- Péniche « Je sers »
Intéressé par le principe d'accompagnement sur le terrain offert par Accompagner, le responsable de la Péniche a invité des membres de l'association à se rendre à Paris pour faire connaissance avec cette association caritative et les services qu'elle propose (essentiellement l'hébergement sur la péniche, et aides ponctuelles). Ayant pris toute la dimension de leur action, Accompagner a pu mieux les recevoir en retour et présenter son projet de manière approfondie, ainsi que partager les expériences vécues sur le terrain bruxellois.
- Paroisse du Christ Roi
A la demande des responsables de cette paroisse de Laeken, une première prise de contact a été organisée afin de faire découvrir Accompagner, avec l'intention de débiter leur propre service d'accompagnement. Elle a permis de mettre l'accent sur tout ce que l'accompagnement supposait en matière d'organisation.
- École « Ma Campagne »
Cette rencontre avec les élèves de 3^{ème} technique comptabilité, dans le cadre d'une sensibilisation « Lève-toi et ouvre les yeux » aura permis de faire connaître le service d'Accompagner aux jeunes (et à leurs professeurs) et de les sensibiliser aux problématiques des personnes en difficultés et des services disponibles pour leur venir en aide.
- Concertation sociale de Molenbeek
La réunion d'une quarantaine de participants représentant une vingtaine d'associations autour des thèmes « partenariat et réseau » fut une occasion unique pour Accompagner de se présenter au milieu social molenbeekois, et particulièrement à un représentant de la CoCof.
- Solidarités Nouvelles
Ce centre d'action global s'adresse à toute personne demandeuse d'une aide, d'un soutien ou d'une écoute. Comme Solidarités Nouvelles ne dispose pas du temps

nécessaire, Accompagner collabore avec eux dorénavant pour les accompagnements sur le terrain.

- Eole-Liens
Une aide réciproque s'est mise en place avec ce service d'écoute, d'appui et d'orientation à l'attention des professionnels (psychologues, médecins, assistantes sociales,...) confrontés à un problème de santé mentale. De fait, Accompagner se retrouve de plus en plus en plus confronté à cette problématique.
- Concertation sociale de Koekelberg
Cette concertation locale vise principalement l'information et la consultation des acteurs locaux de la cohésion sociale, l'organisation d'échanges et de débats y relatifs, de développement de collaborations et la recherche de cohérence des actions.
- Colloque de l'A.M.A.
Si la participation d'Accompagner au colloque « Au jour...la nuit » organisé pour les 40 ans de fédération de l'A.M.A (Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri), ne fut pas à proprement parler « une rencontre », elle a néanmoins contribué à accroître quelque peu sa visibilité (contacts informels, liste des participants, folders,...).
- Le Service de Prévention de Koekelberg
Service indépendant des autres services de la commune, il occupe le créneau de la scolarité: école des devoirs, relations avec les écoles et parents,... Une collaboration s'est mise en place avec les médiatrices sociale et scolaire.
- Le Centre de Guidance d'Ixelles
Avec ses « psy » et leurs travailleurs sociaux, le Centre nous a offert de collaborer dans le cadre de notre spécificité. Ce qui fut fait !
- Petit déjeuner table ronde à Koekelberg
A l'occasion de la journée mondiale de la lutte contre la pauvreté, le Bourgmestre a réuni toutes les associations actives dans ce domaine sur la commune autour d'un « petit déjeuner table ronde ». A l'initiative de nos représentants, il y fut décidé de diffuser un dépliant reprenant les informations relatives à ces associations d'aide aux habitants.
- Télé Bruxelles
Hé ! Oui ! Accompagner et ses bénévoles accompagnants sont passés à la télé dans l'émission « Les Petits Ruisseaux », consacrée au bénévolat. Notoriété et visibilité accrues pour Accompagner!
- Médecins du Monde
Des assistantes sociales de leur « CASO » (centre d'accueil, de soins et d'orientations) sont venues concrétiser des relations entretenues jusque là par téléphone... Collaboration confirmée !

- Présence au forum FLASH 2008
« FLASH » pour « Forum pour L'Action Sociale » est un événement organisé tous les 2 ans depuis 1996 par **Trans-Mission**. Il a pour but de sensibiliser les jeunes à l'action sociale et humanitaire de manière ludique afin de provoquer une prise de conscience chez les visiteurs: **l'appel au bénévolat**. La présence d'Accompagner durant les 3 jours du forum lui a permis de se faire connaître à un nombreux public de jeunes, et de moins jeunes et au monde associatif présent (une cinquantaine).
- L'AMO « Atouts Jeunes »
C'est un service qui travaille majoritairement en travail social individuel et communautaire. Des travailleurs sociaux de rue proposent des activités dans les parcs et parfois les stations de métro pour se faire connaître des jeunes, et ainsi venir plus facilement vers l'AMO lorsqu'ils connaissent un problème. Et dans ce cas, il est convenu que lorsqu'il s'agit de jeunes plus âgés (+18) l'AMO les oriente si nécessaire vers Accompagner.
- CIRE (future SITIS)
Service de traduction, celui-ci s'avère gratuit dans certains cas. Rencontre importante, puisque de nombreux bénéficiaires d'Accompagner ne s'expriment que dans leur langue...et l'Association va donc entretenir avec le CIRE des liens étroits et suivis.
- Service social de l'Unité DAMIEN (Basilique)
Actif avec sa distribution de vêtements et de vivres, ce Service social et Accompagner ont décidé de se rencontrer au début de l'année 2009 pour examiner plus concrètement comment ils pourront collaborer et éventuellement créer un partenariat.

8.3 Recherche de moyens financiers

Beaucoup d'appels à projets ont retenu l'attention d'Accompagner, mais dans presque tous les cas ils s'adressaient à un objet ou un secteur auquel le projet Accompagner ne pouvait pas répondre de manière spécifique.

Cette année l'association a essayé de récolter des fonds par trois moyens :

1. L'action « Community Week » de Delhaize-le-Lion. Celle-ci a rapporté net 865€
2. L'appel à projets « Stop Pauvreté » du groupe Arco.

Le projet Accompagner n'a malheureusement pas été retenu. Les 2 projets sélectionnés avaient apparemment une action plus directe dans le combat contre la pauvreté.

3. La Loterie Nationale.

Un dossier avait été préparé pour introduction d'une demande de subsides à la Loterie Nationale. Il s'est avéré après coup que le projet de l'association ne rentrait pas dans le

cadre des objectifs du Millénaire des Nations Unies, pris comme référence par le Ministre des Finances.

4. Appels aux donateurs.

Les divers appels à la générosité de nos donateurs ont rapporté cette année un montant de 14.191€ soit légèrement moins que l'année 2007. Les dons de décembre se sont élevés à plus de 5.000 € mais pour des raisons pratiques ne seront comptabilisés qu'en janvier 2009 alors qu'en janvier 2008, ils n'étaient que de 460 €

Pour rappel, ACCOMPAGNER a bénéficié, en 2007, du soutien du Fonds pauvreté, géré par la Fondation Roi Baudouin, et de l'action « Vivre Ensemble ».

9. Stratégie

9.1 Principe

A la mesure d'Accompagner, mettre sa stratégie en évidence se veut être d'abord un atout: chacun peut ainsi mieux comprendre et mesurer les efforts qu'elle a entrepris – avec son lot de réussites et d'échecs que ceci suppose – au service des plus démunis... et donner son appréciation (encouragements, conseils, améliorations...).

Ainsi la stratégie mise en place par Accompagner vise-t-elle à mener l'association à devenir progressivement un acteur reconnu dans le secteur social (bruxellois dans un premier temps) en mettant en évidence sa valeur ajoutée - **l'accompagnement sur le terrain** - pour pouvoir venir en aide à de plus en plus de personnes défavorisées, dont il faut en plus constater que le nombre, aujourd'hui, ne cesse de croître.

La stratégie étant « l'art d'organiser et de coordonner un ensemble d'opérations pour parvenir à un but », Accompagner l'a traduite en « **priorités stratégiques** ».

9.2 Les priorités stratégiques

Les priorités stratégiques, lancées en 2007 pour une période de cinq ans, répondent donc au diagnostic posé après cinq ans d'existence, au vu des forces et faiblesses d'Accompagner. Elles sont au nombre de cinq :

1. Consolider le fonctionnement d'Accompagner
2. Se faire mieux connaître
3. Améliorer le service d'Accompagner
4. Disposer de partenaires complémentaires
5. Créer un autre centre d'accueil

Chaque priorité se conjugue en plusieurs objectifs à atteindre au plus tard au terme des 5 ans. Remis en question – réexamen de leur pertinence, améliorations à apporter,...- chaque année, ils sont à chaque fois traduits en une nouvelle série d'actions.

10. Les Organes

10.1 AISBL ACCOMPAGNER

Membres de l'assemblée générale.

P.	BODART Laurent
P.	BROMBART André
Mme	CLAEYS Andrée
M.	FINCO Paolo
P.	LAMBERT Mutien
P.	LEROY Guy
P.	LEROY Marc
P.	MEESSEN Yves
M.	MUNOZ DARDER Antonio
Mme	PIRE Marie-Louise
M.	PIRENNE Gérard
M.	PIRENNE Luc
M.	ROBERTI Arnould
P.	THOMASSET Alain
M.	TISON André
M.	VANDEN DAEL Paul
Mme	WOLF Christine

Conseil d'administration

P.	BODART Laurent, trésorier
P.	LEROY Guy, président
P.	MEESSEN Yves
Mme	PIRE Marie-Louise, secrétaire
M.	PIRENNE Gérard
M.	PIRENNE Luc, vice-président
M.	ROBERTI Arnould
M.	VANDEN DAEL Paul

10.2 ASBL LES « AMIS D'ACCOMPAGNER »

Membres de l'assemblée générale.

Mme	BOURDOUXHE, Marie-Claire
Mme	FLORENT, Bernadette
Mme	HEPNER, Monique
P.	LEROY, Guy
Mme	LEROY, Martine
M.	MERCENIER, François
M.	PIRENNE, Gérard
M.	TISON, André
M.	VANDENBRUL, Roger
M.	VANDERLINDEN, Dominique

Conseil d'administration

- Mme BOURDOUXHE, Marie-Claire, secrétaire
- Mme FLORENT, Bernadette,
- P. LEROY, Guy, président et administrateur délégué
- Mme LEROY, Martine,
- M. MERCENIER, François,
- M. PIRENNE, Gérard, trésorier
- M. VANDENBRUL, Roger,
- M. VANDERLINDEN, Dominique,

Comité de Direction

- P. LEROY, Guy, président et administrateur délégué
- M. MERCENIER, François, responsable des volontaires
- M. PIRENNE, Gérard, responsable des travailleurs salariés
- M. VANDENBRUL, Roger, chargé d'organisation

Comité de Gestion

- Mme BOLETTE, Dorothy, coordinatrice administrative
- P. LEROY, Guy, président et administrateur délégué
- M. MERCENIER, François, responsable des volontaires
- Mlle PATKOS, Sophie, coordinatrice sociale
- M. PIRENNE, Gérard, responsable des travailleurs salariés
- M. VANDENBRUL, Roger, chargé d'organisation

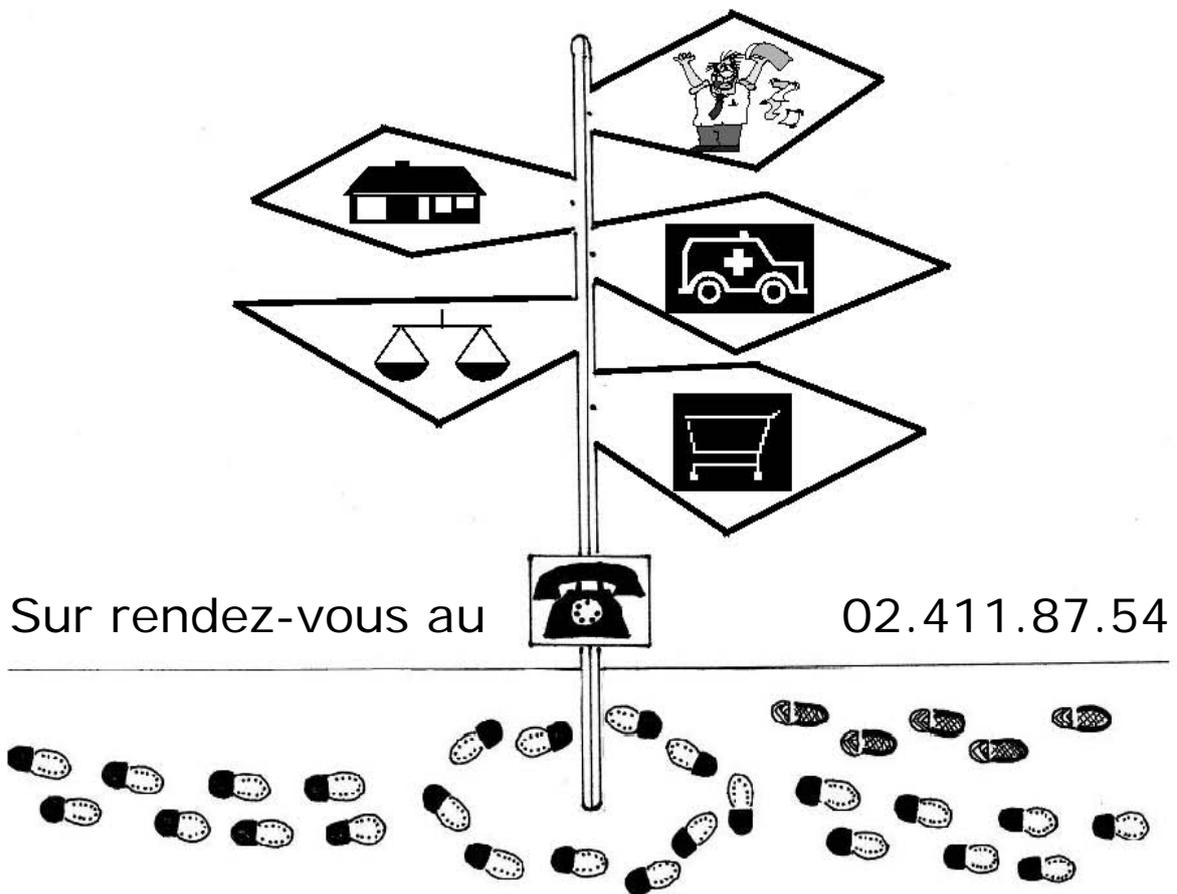
ANNEXES COMPTABLES

ANNÉE 2008 - ASBL LES « AMIS D'ACCOMPAGNER »

SOLDE AU 1er JANVIER		
C_114_2609546_83 = ASBL LES AMIS	9.346,28	
C_114_2609545_82 = ASBL LES AMIS	6.977,59	
TOTAL SOLDE AU 1er JANVIER		
	16.323,87	
LIBELLE	ENTREES 2008	SORTIES 2008
1 LOCAUX_ASSURANCE	0,00	258,57
1 LOCAUX_ENTRETIEN	0,00	134,07
1 LOCAUX_MOBILIER	0,00	555,39
1 LOCAUX_PAF	0,00	5.952,00
1 MATERIEL_INFORMATIQUE	0,00	99,00
	0,00	6.999,03
2 ADMINISTRATION_PUBLCITE	0,00	766,72
2 FOURNITURES_DE_BUREAU	6,05	1.070,11
2 FRAIS_ADMINISTRATIF_MONITEUR	0,00	107,33
2 FRAIS_BANCAIRES	0,00	58,93
2 INTERETS_BANCAIRES	19,84	0,00
	25,89	2.003,09
3 ACCUEIL_BEN_LOCAUX	0,00	344,19
3 BENEVOLE_CONVIVALITE	133,56	857,54
3 BENEVOLE_FORMATION	0,00	319,65
3 BNVL_ASSURANCE	0,00	708,48
3 COURRIER_POUR_BENEFICIAIRES	0,00	171,40
3 DOCUMENTATION_SOCIALE	75,00	789,45
3 DON_EXP	423,81	0,00
3 DON_OP_CONCERT	0,00	0,00
3 DON_OP_DELHAIZE	864,89	0,00
3 DON_REG	14.191,69	0,00
3 DON_SOUTIEN_ASSOCIATIF	18.800,00	0,00
3 MISSION_ACCOMPAGNEMENT	0,00	1.290,62
3 SERV_COTISATION	0,00	314,00
3 TELEPHONIE_INTERNET	0,00	2.566,00
	34.488,95	7.361,33
5 TRANSIT	4.867,65	4.867,65
	4.867,65	4.867,65
TOTAUX GENERAUX	39.382,49	21.231,10
	ENTREES	SORTIES
SOLDE AU 31 DECEMBRE		
C_114_2609546_83 = ASBL LES AMIS	18.585,77	
C_114_2609545_82 = ASBL LES AMIS	15.889,49	
	34.475,26	

ANNÉE 2008 - AISBL « ACCOMPAGNER »

SOLDE AU 1er JANVIER		
C_114_7619140_15 = A.I.S.B.L.	99,95	
C_114_7619101_73 = A.I.S.B.L.	3.510,55	
TOTAL SOLDE AU 1er JANVIER	3.610,50	
LIBELLE	ENTREES 2008	SORTIES 2008
4 DON_AA	60.020,00	0,00
4 PERSONNEL_ASSURANCE	0,00	684,61
4 PERSONNEL_CHARG_SOC	0,00	21.909,88
4 PERSONNEL_CONGE_EDUC	1.575,00	0,00
4 PERSONNEL_FORMATION	0,00	0,00
4 PERSONNEL_FRBQ	0,00	27,30
4 PERSONNEL_FRDIV	0,00	95,43
4 PERSONNEL_INTBQ	130,95	0,00
4 PERSONNEL_SALAIRE_NET	0,00	26.318,37
	61.725,95	49.035,59
TOTAUX GENERAUX	61.725,95	49.035,59
	ENTREES	SORTIES
SOLDE AU 31 DECEMBRE		
C_114_7619140_15 = A.I.S.B.L.	13.148,89	
C_114_7619101_73 = A.I.S.B.L.	3.151,97	
	16.300,86	



Accompagner a.i.s.b.l.
Les Amis d'Accompagner asbl

N.N. 474.160.150
N.N. 879.434.959

Siège social
Rue des Braves 21 – 1081 Bruxelles
Fax 02.410.30.73

Accueil et correspondance
rue Félix Vande Sande 40 – 1081 Bruxelles
Tél. 02.411.87.54 Fax 02.411.54.51
de 9h-12h et de 13h-16h

Site internet www.accompagner.be

Courriel : bruxelles@accompagner.be

Compte bancaire des Amis d'Accompagner

114-2609545-82 – 1081 Bruxelles

Editeur responsable : Guy Leroy, rue des Braves 21, 1081 Koekelberg