

# Rapport annuel

2009

## Accompagner

Ensemble, pas à pas

Mars 2010



« Chacun est responsable de  
tous. Chacun est seul  
responsable. Chacun est seul  
responsable de tous»

Antoine de Saint Exupéry

(Pilote de guerre)

## Sommaire

<i>1. Avant-propos</i> . . . . .	4
<i>2. Repères</i> . . . . .	5
<i>3. Coup d'œil sur le fonctionnement</i> . . . . .	7
<i>4. Les valeurs</i> . . . . .	9
<i>5. Les bénéficiaires</i> . . . . .	11
<i>6. Les accompagnements</i> . . . . .	14
<i>7. La gestion des dossiers</i> . . . . .	18
<i>8. Les forces vives</i> . . . . .	19
<i>9. Partenariat et réseau</i> . . . . .	22
<i>10. Nouvelles réalisations 2009</i> . . . . .	24
<i>11. Les activités de l'année</i> . . . . .	27
<i>12. Les axes stratégiques</i> . . . . .	32
<i>13. Les organes</i> . . . . .	33
<i>Annexes</i> . . . . .	36

## 1. Avant-propos

Avant tout, je tiens à adresser un triple remerciement. D'abord à son Altesse Royale, la Princesse Astrid, qui nous a accordé son Haut Patronage. À tous nos bienfaiteurs et collaborateurs ensuite, qui grâce à leur générosité, rendent possible notre action. Enfin, à tous nos bénéficiaires, pour la confiance qu'ils nous témoignent.

Alors que les chiffres des statistiques sur la pauvreté en Belgique s'emballent, sur le terrain, nous ne constatons pas de fatalisme. Au contraire, de nombreuses nouvelles initiatives voient le jour. Nous en avons été témoins lors des journées de présentation des projets soutenus par « l'Action Vivre Ensemble ». Ce fut un bol d'air d'espérance et de motivation.

En parcourant les pages de ce rapport annuel, vous constaterez la continuité du service spécifique que nous rendons à nos bénéficiaires. Vous découvrirez aussi les actions entreprises en vue de pérenniser notre initiative en faveur des plus démunis.

Une charte a vu le jour en 2009. Tous ceux qui collaborent à notre projet, à quelque titre que ce soit, ont été invités à la signer. En la lisant, vous constaterez dans quel esprit nous essayons d'œuvrer ensemble.

Ce que vous ne lirez pas, mais qui est en chantier, c'est la préparation de notre dixième anniversaire, prévu en 2011. Nous ne voulons pas faire ici de grands effets de manches. Nous nous activons néanmoins en vue d'améliorer encore notre action et surtout, d'accroître nos collaborations avec des partenaires complémentaires.

« Ensemble pas à pas » reste notre devise. Nous vous remercions de prendre du temps pour nous lire. Peut-être ressentirez-vous l'envie de mettre le pied à l'étrier en nous rejoignant ? Ne résistez pas à cet appel intérieur. Il y a tant de joie à donner, même dans la difficulté.

P. Guy Leroy

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

## 2. Repères

*Le lecteur intéressé pourra trouver la présentation complète d'Accompagner sur son site web [www.accompagner.be](http://www.accompagner.be).*

### Historique

**Année 2000** : La congrégation des Religieux de l'Assomption lance – au niveau international - un appel à projets, résolument tournés vers les pauvres, ouvrant de nouvelles perspectives, et orientés vers l'avenir. L'idée du projet belge 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 est adopté.

**Année 2001** : Ainsi naît le 19 mars 2001 l'asbl « Accompagner ». Grâce à l'aide reçue des Religieux de l'Assomption, des locaux sont loués et du personnel professionnel engagé. L'équipe existante de bénévoles ayant répondu à l'appel à projet démarre les premières missions.

**Année 2005** : Accompagner devient membre de la Société de Saint Vincent de Paul.

**Année 2006** : Une nouvelle asbl « Les Amis d'Accompagner » est créée, avec comme objectif prioritaire d'associer davantage les bénévoles à la vie du projet : ils s'engagent ainsi à subvenir par leurs actions aux frais courants de l'association.

**Année 2007** : Reconnaissance de l'action spécifique d'Accompagner, d'une part par l'octroi d'une aide financière du Fonds Pauvreté géré par la **Fondation Roi Baudouin**, et d'autre part par la remise du prix du civisme de la commune de Koekelberg.

**Année 2009** : « Les Amis d'Accompagner » sont placés « **Sous le Haut Patronage de Son Altesse la Princesse Astrid** »

### Mission

L'association Accompagner veut promouvoir et favoriser l'autonomie d'action et une meilleure intégration sociale des personnes en difficulté qu'elle accompagne sur le terrain, afin qu'elles puissent retrouver leurs droits et assumer leurs responsabilités de citoyen.

## But

En s'assignant cette mission, Accompagner cherche à lutter contre la précarité et la pauvreté ou l'exclusion sociale que vivent ou qui guettent tant de personnes en difficulté, en détresse ou désemparées. Elle répond ainsi aussi à un besoin social criant.

## Expertise

Au fil des années – 8 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.

## 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. Ceci débouche sur la détermination d'un plan de démarches à entreprendre. Et si la personne n'est pas capable de les assumer, un accompagnement sur le terrain par un bénévole sera proposé.

En ce qui concerne les **bénévoles accompagnants**, les activités de l'association s'articulent essentiellement autour de leur recrutement, de leur formation et de leur motivation.

« Faire connaître Accompagner » est une activité de communication réservée au professionnel social – la coordinatrice sociale - aidé de bénévoles spécialisés, axée sur des partenariats potentiels.

## 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 – sauf exception - se limite à la Belgique, qu'elle sillonne régulièrement, au fil des exigences des démarches à effectuer.

### 3. Coup d'œil sur le fonctionnement

#### L'accueil

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 **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, Accompagner, a, et prendra tout le temps nécessaire.

L'entretien qui s'ensuit, mené par la coordinatrice sociale, constitue la clef de l'aide qu'Accompagner est susceptible d'apporter au bénéficiaire. La coordinatrice y analyse attentivement la demande pour trouver une solution en termes de priorités d'actions ou de démarches à entreprendre (planning). Ainsi, **en accord avec le bénéficiaire**, la démarche à exécuter en priorité sera dégagée et engagée auprès de l'institution susceptible d'apporter une première solution. L'accompagnement sur le terrain ne lui sera proposé que si son degré d'autonomie est jugé insuffisant, ou s'il le demande expressément.

#### L'accompagnement sur le terrain

A l'issue de son entretien, un rendez-vous lui est fixé pour effectuer cette démarche prioritaire. La coordinatrice sociale se charge de trouver le bénévole accompagnant disponible et lui fait parvenir un ordre de mission qui lui permettra de préparer correctement son accompagnement. Ce dernier accueille le bénéficiaire et l'accompagne dans sa démarche. Durant celle-ci, il veillera surtout à le **seconder**, à être à ses côtés.

La mission terminée, l'accompagnant fait rapport à la coordinatrice sociale : informations relatives à l'aboutissement de la démarche, à ce qui a été réalisé, à ce qu'il reste à faire par le bénéficiaire et aux éventuelles difficultés rencontrées et nouvelles données. Après analyse de la situation, la coordinatrice oriente le bénéficiaire vers les nouvelles démarches nécessaires à la conclusion heureuse de sa situation, avec ou sans accompagnement d'un bénévole d'Accompagner.

#### Le soutien administratif

Une coordinatrice administrative prend en charge l'ensemble des tâches administratives liées aux activités d'Accompagner.

## 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 sur le terrain d'une de leur personne en difficulté. D'autres envoient à Accompagner des personnes, afin que l'accueil de première ligne puisse se faire par la coordinatrice sociale.

## La coordination

Outre leur rencontre quotidienne au cours de laquelle les coordinatrices sociale et administrative se concertent 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 au sein d'un organe de soutien créé à cet effet, le « Comité de gestion ».

## Les mesures et analyses

Une série de mesures des données informatiques et de paramètres permet à Accompagner de suivre régulièrement sa progression, l'évolution de son public, de ses accompagnements et de ses bénévoles. Si elles s'imposent, des actions correctrices sont prises.

## Le financement

Pour des raisons pratiques l'activité sociale est parrainée par deux associations : l'aisbl « Accompagner » et l'asbl « Les amis d'Accompagner ». L'« aisbl », par le biais de dons des Religieux de l'Assomption, assure le paiement du personnel salarié, tandis que l'« asbl » veille à la couverture des frais de fonctionnement par des dons divers de particuliers, d'organismes ou d'entreprises sollicités, et d'événements organisés par les bénévoles (concert,...). Aujourd'hui Accompagner n'est subsidiée par aucun pouvoir public.

*Le lecteur intéressé pourra trouver plus de détails sur le fonctionnement d'Accompagner sur son site web [www.accompagner.be](http://www.accompagner.be).*



## 4. Les valeurs

### Les valeurs fondamentales

Depuis sa fondation, l'action d'Accompagner s'inspire, partout où elle est vécue, de valeurs fondamentales : la *valeur unique* et irremplaçable de chaque personne humaine, la *dignité* de tout homme et de toute femme, quels que soient leur origine, leur situation et leur état social, la *liberté* fondamentale de chacun, la *fraternité* et la *fidélité*.

L'action d'Accompagner reflète aussi des valeurs telles que la *confiance* - elle permet aux bénévoles de donner le meilleur d'eux-mêmes aux bénéficiaires -, 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 – et l'*humilité*, induite par l'ampleur de la mission entreprise et la conscience qu'a l'équipe de ses faiblesses et limites.

### La valeur ajoutée

La valeur ajoutée d'Accompagner réside dans l'action spécifique d'accompagnement qu'elle mène sur le terrain. Cette valeur prend une dimension différente à chaque niveau d'intervention.

*Au niveau de la personne en difficulté* d'abord, cet accompagnement constitue une véritable école d'apprentissage d'*autonomie* d'action. Le fait d'être accompagné aide à briser des peurs et à surmonter des barrières qui, seul, paraissent infranchissables. Sans oublier « *l'effet boule-de-neige* » possible quand cette personne parvient à en seconder d'autres...

*Au niveau du tissu social* ensuite où par l'accompagnement sur le terrain, Accompagner agit en véritable complément au tissu institutionnel et associatif social, où ce type d'action constitue le plus souvent le *chaînon manquant*.

*Au niveau du professionnel sollicité* et de la personne en difficulté. 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.

*Enfin, au niveau des partenaires* d'Accompagner. Pour certains, leur activité ne se faisant qu'à l'intérieur de leurs locaux, ce service d'accompagnement représente le *complément* indispensable à leur action. Si pour d'autres il prolonge harmonieusement leur travail d'intégration sociale, pour tous en fait, ce service d'accompagnement constitue un *gain de temps*, qu'ils n'ont pas toujours à consacrer à la

personne, et une *garantie* de recevoir une demande claire, résultat d'une analyse fine de la problématique.

## 5. Les bénéficiaires

### Photo de famille

Une photo de groupe d'Accompagner révèle en majorité un public de pauvres, de personnes en situation de précarité ou désemparées, en détresse, soit parce qu'elles n'ont aucun droit, soit parce qu'elles ignorent leurs droits, soit encore parce qu'un événement survenu dans leur vie les laisse désorientées, voire abandonnées. L'expérience – confirmée par les chiffres - révèle qu'il s'agit surtout de personnes seules ou de familles monoparentales, et majoritairement des femmes (56% en 2009).

### Nombre

Si en 2009 l'accroissement du nombre de personnes ayant sollicité les services d'Accompagner (6,4%) a diminué par rapport aux années 2007 et 2008 (+/- 9%), celui-ci est néanmoins de 37% par rapport à 2005. Résultat à relever car il illustre sans aucun doute les efforts entrepris par Accompagner pour se faire connaître auprès de ceux qu'elle pourrait aider.

Année	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre	326	329	365	420	447

### Âges

D'une année à l'autre, les tranches d'âge restent relativement stables. Et c'est toujours davantage un public « d'âge mûr » qui s'adresse à Accompagner plutôt qu'un public de jeunes. Ce qui s'explique aisément par sa spécificité. A noter que cette répartition est encore plus marquée en 2009.

Année	2005		2006		2007		2008		2009	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
De 41 à 65	123	37,0	122	37,0	151	41,4	178	42,4	210	47,0
De 26 à 40	125	41,0	135	41,0	136	37,3	151	37,3	152	34,0
De 18 à 25	44	12,0	39	12,0	45	12,3	46	12,3	33	7,4
Non communiqué	0	0,0	0	0,0	11	3,0	24	3,0	21	4,7
De 66 à 99	29	9,0	29	9,0	18	4,9	18	4,0	26	5,8
De 10 à 17	5	1,0	4	1,0	4	1,1	3	1,0	5	1,1
Total	326	100	325	100	365	100	420	100	447	100

## Situation familiale

Si depuis 2005 les familles monoparentales et les couples avec enfant(s) représentent toujours +/- 1/3 des types de ménage à Accompagner, avec 56,4% en 2009, les « isolés » restent le groupe de bénéficiaires de loin le plus important. Seul et dans la détresse, c'est encore plus difficile.

Année	2005		2006		2007		2008		2009	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Isolé	132	40,5	159	48,3	198	54,2	205	48,8	252	56,4
Famille monoparentale	94	28,8	72	21,8	68	18,6	93	22,1	75	16,8
Couple avec enfant	66	20,2	57	17,3	63	17,3	78	18,6	79	17,7
Couple sans enfant	11	3,4	25	7,6	24	6,6	29	6,9	27	6,04
Cohabitant de fait	14	4,3	8	2,4	10	2,7	8	1,9	14	3,13
Non communiqué	9	2,8	8	2,6	2	0,5	7	1,7	0	0
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100</b>	<b>329</b>	<b>100</b>	<b>365</b>	<b>100</b>	<b>420</b>	<b>100</b>	<b>447</b>	<b>100</b>

## Origines

Comme le montre le tableau ci-après, les bénéficiaires de nationalité belge restent majoritaires d'une année à l'autre, et les autres origines restent aussi très stables.

Année	2005		2006		2007		2008		2009	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Belgique	<b>117</b>	35,9	<b>125</b>	38,0	<b>149</b>	40,8	<b>177</b>	42,1	<b>186</b>	41,6
Afrique subsaharienne	<b>76</b>	23,3	<b>68</b>	20,7	<b>70</b>	19,2	<b>78</b>	18,6	<b>87</b>	19,5
Maghreb	<b>35</b>	10,7	<b>48</b>	14,6	<b>65</b>	17,8	<b>58</b>	13,8	<b>72</b>	16,1
Europe Centrale et Europe de l'Est	<b>54</b>	16,6	<b>46</b>	13,7	<b>42</b>	11,5	<b>52</b>	12,4	<b>52</b>	11,6
Europe de l'Ouest	<b>16</b>	4,9	<b>21</b>	6,4	<b>15</b>	4,1	<b>23</b>	5,5	<b>26</b>	5,8
Amérique du Sud	<b>4</b>	1,2	<b>8</b>	2,4	<b>7</b>	1,9	<b>12</b>	2,9	<b>6</b>	1,3
Moyen Orient	<b>13</b>	4,0	<b>6</b>	1,8	<b>11</b>	3,0	<b>8</b>	1,9	<b>13</b>	2,9
Asie	<b>5</b>	1,5	<b>5</b>	1,5	<b>3</b>	0,8	<b>7</b>	1,7	<b>4</b>	0,9
Non-communiqué	<b>6</b>	1,8	<b>2</b>	0,6	<b>3</b>	0,8	<b>4</b>	1,0	<b>0</b>	1,0
Apatride	<b>0</b>	0,0	<b>0</b>	0,0	<b>0</b>	0,0	<b>1</b>	0,2	<b>1</b>	0,2
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100</b>	<b>329</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>	<b>100,0</b>	<b>420</b>	<b>100,0</b>	<b>447</b>	<b>100,0</b>

## Ressources

Le tableau des revenus donne un aperçu des ressources des bénéficiaires qui s'adressent à Accompagner. D'une année à l'autre, il n'y a pas de grands enseignements à retirer de leur évolution, si ce n'est la part toujours importante des « revenus CPAS » et des maigres revenus issus du travail (moins de 10%). Une illustration supplémentaire, s'il en fallait, de l'extrême dénuement général de la population d'Accompagner, et de l'utilité de son action.

Année	2005	2006	2007	2008	2009
Revenus	%	%	%	%	%
C.P.A.S	34,3	36,7	28,3	25,55	32,14
Sans revenus	30,0	20,2	27,4	24,75	21,95
Allocations de chômage	12,7	14,4	10,3	10,78	11,18
Allocations de mutuelle	6,4	10,0	10,8	7,58	9,78
Travail	8,1	5,5	8,9	8,38	7,78
Pension de retraite	3,9	5,5	5,2	4,19	6,19
Allocations familiales	0,0	1,9	5,2	9,38	4,99
Autre ressource	3,2	2,8	1,6	4,79	2,99
Pension alimentaire	0,4	0,8	1,9	1,80	1,60
Non-communicé	1,1	2,2	0,5	2,79	1,40

### Qui recommande Accompagner ?

Depuis sa création « le bouche à oreilles » fournit à l'Association la majorité de ses bénéficiaires : l'année 2009 n'est pas différente à cet égard. Il est même remarquable de constater la relative constance des chiffres de ces 5 dernières années. Mais si l'on considère les partenaires dans leur ensemble (institutions publiques et associations) depuis 2007 leur apport à Accompagner tourne autour des 45% !

Année	2005	2006	2007	2008	2009
Recommandée par	%	%	%	%	%
Bouche à oreilles	36	39	34	37	36
Partenaires associatifs	17	20	19	26	25
Institutions religieuses	22	17	20	18	20
Institutions publiques	22	21	27	19	18
Non-communicé	4	2	1	1	0

## 6. Les accompagnements

### Nombre

Le nombre d'accompagnements est le « baromètre » de l'action d'Accompagner. Stabilité entre 2005 et 2006, accroissement spectaculaire entre 2006 et 2008 (62%) et nouvelle stabilité entre 2008 et 2009 : à moyens égaux, il y a lieu de relever ce renouveau d'efficacité. Au plus et au mieux Accompagner rayonne, au plus elle vient en aide. C'est pour cela qu'elle existe.

Année	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre	257	253	354	410	409

### Motifs de la venue des bénéficiaires

Mais pourquoi les personnes s'adressent-elles à Accompagner ? Les motifs de leur venue sont regroupés dans le tableau ci-après. Si toutes viennent pour chercher de l'aide, toutes ne demandent pas à être accompagnées pour les démarches à entreprendre. Ce pourquoi, l'importance des motifs de venue ne se retrouve pas nécessairement à l'identique dans celui des accompagnements réalisés (paragraphe suivant). Et en tête des motifs, la « visite de logements », qui avec les démarches de « recherche de droits », de « santé » et de « ressources primaires » constituent près de 80% des motifs.

Année	2005	2006	2007	2008	2009
Motifs de venue	%	%	%	%	%
Logement	31	33	34	33	34
Droit des étrangers - Justice	20	21	21	20	19
Santé	6	3	7	8	12
Ressources + Besoins de base	12	15	11	15	12
Emploi - Formation	6	6	6	7	6
Accompagnement administratif	10	7	8	8	6
Budget	7	8	9	5	5
Enfance - Jeunesse	4	3	2	2	4
Ecoute - Réorientation	5	4	2	3	3

## Domaines d'accompagnements

Année	2005	2006	2007	2008	2009
Domaines	%	%	%	%	%
Logement	42,6	25,6	15,8	19,27	25,67
Santé	6,0	8,8	19,2	14,88	19,32
Enfance et Jeunesse	9,8	4,4	3,4	5,85	15,40
Ressources financières	18,3	28,6	24,6	21,95	13,20
Justice	14,5	10,6	18,6	18,05	8,80
Administration					6,85
Accompagnement administratif	4,7	11,4	9,3	10,00	4,89
Droit des étrangers	0,4	2,6	2,0	2,93	2,69
Emploi et Formation	2,6	5,1	4,2	4,63	1,47
Budget	0,9	2,6	2,3	2,44	1,22
Réorientation	0,4	0,4	0,6	0,00	0,49

Cet aperçu des domaines pour lesquels les bénévoles accompagnent les bénéficiaires sur le terrain appelle les quelques commentaires suivants :

- Il n'y a pas de rapport direct entre « les motifs de venue » des bénéficiaires (tableau précédent) et le nombre d'accompagnements réalisés pour ces motifs (les « domaines »). Ainsi, si « Enfance et Jeunesse » ne constitue que 4% des motifs, ce domaine d'activité représente en 2009 plus de 15% des accompagnements. Ce qui veut dire qu'il a nécessité plus d'accompagnements par bénéficiaire.
- Si l'accompagnement dans le domaine des « Ressources financières » a constitué depuis 2006 l'activité principale, il a reculé à la 4<sup>ème</sup> place en 2009.
- Le nombre d'accompagnements liés à la visite de logements reste toujours une activité importante à travers les années, et augmente de 10 points à nouveau depuis 2007. La crise du logement n'est pas une nouveauté dans l'Agglomération bruxelloise !
- La Santé constitue le deuxième pôle d'activités en 2009 : elle augmente de 5 points.
- Les accompagnements en matière d'aide à l'Enfance et à la Jeunesse occupent en 2009 la 3<sup>ème</sup> place, avec un accroissement de 10 points par rapport aux années précédentes.
- Les accompagnements « administratifs » et « à l'Administration » ont été scindés statistiquement à partir de 2009. Et à raison, puisque ceci met en évidence l'aide administrative (les « accompagnements administratifs ») apportée au Bureau

d'accueil (près de 5% des « accompagnements ») à certains bénéficiaires demandeurs (rédaction/traduction de lettres,...). Bien que ce ne soit pas là la spécificité d'Accompagner.

### Nouveaux témoignages de bénévoles accompagnants

*« Si tous les gars du monde... »*

La nécessité d'accompagner des personnes en difficulté m'a encore été révélée lors de ma dernière mission. J'ai accompagné une dame d'origine roumaine et ses deux enfants (3 ans et 6 mois) à l'hôpital. Cette personne vit en Belgique depuis 4 ans et ne parle pratiquement pas le français. Son mari vient d'être mis en prison et elle doit résoudre une série invraisemblable de « petits » et « gros » problèmes. Aller d'un bout de la ville à l'autre sans moyen de communication direct représente pour cette famille un véritable parcours du combattant. Arrivés à l'hôpital, il a fallu encore trouver la personne responsable à travers un dédale de couloirs et de chicanes. Objectif atteint, la bénéficiaire fut tout émue lorsqu'elle a pu enfin être prise en charge par le service qui lui avait été indiqué. Rentré à la maison, je ne pouvais m'empêcher de penser à la situation de cette personne et je mesurais l'ampleur du fossé entre le « bien nanti » que je suis et les personnes en grande précarité. La nécessité de pouvoir les aider d'une façon parfois infime m'est apparue de plus en plus indispensable : *« Si tous les gars du monde pouvaient se donner la main... »*.

F.M.

*« Une mission comme une autre »*

Décembre. Midi. Je suis « la dernière solution » comme me l'annonce la coordinatrice : aucun bénévole n'est disponible pour accompagner monsieur N. à sa visite de logement ce soir à 19h, et un logement c'est tellement difficile à dénicher à Bruxelles! Brrr ! Une mission le soir ! Un sale crachin tombe depuis le matin, il fait froid,... et il y a un match de foot prévu à la télé... Franchement, l'enthousiasme ne m'étouffe pas. « Et où est-ce ? » « A Saint Gilles ! » Bigre, ce n'est pas à côté de la porte... Nouvelle hésitation. Et monsieur N. ? Retraité grec de 78 ans, actuellement sans logis, il s'abrite provisoirement dans l'aéroport de Zaventem, et se sentirait plus sûr avec un accompagnant pour visiter le meublé... Toute une vie qui défile... Crénom qu'est-ce qui te prend avec tes petits réflexes égoïstes ? Où en est ton engagement ? Allez, hop ! Ça marche !



Monsieur N. est à l'heure au rendez-vous. Et c'est à la lumière blafarde de l'éclairage public, à la porte du bureau d'accueil, que nous faisons sommairement connaissance. Le crachin glacé du matin toujours actif nous fait presser le pas. Le métro nous dégèle. Et nous échangeons, lui avec ses quelques mots de français, et moi à l'écoute. La glace à peine brisée, nous devons déjà descendre. Pas de correspondance, monsieur N. préfère aller à pied : « c'est bon pour la santé » comme il dit. Heureusement que j'ai reçu un plan ! Ce qui ne m'empêche pas de le lire à l'envers, et de nous obliger à faire un bout de chemin en plus ! Nous arrivons malgré tout avec cinq minutes d'avance au rendez-vous... où il y a d'autres amateurs du meublé ! Il va falloir jouer serré ! Je nous présente, monsieur N., « Accompagner » et moi-même. La visite débute, l'état des lieux est vite fait. 25 à 30m<sup>2</sup> tout au plus, rénové : nouvelle kitchenette, nouvelle salle d'eau, nouvelle installation de chauffage, et le reste correct, sans plus. Il n'y a pas à hésiter, d'autant que le prix du loyer et des charges convient à monsieur N. Ouf ! L'opération de « charme » avec la propriétaire se poursuit : il nous faut « faire bonne impression », et avoir une longueur d'avance sur les autres candidats ! Aie ! Voilà que monsieur N. revient sur le système de chauffage : lui ne se chauffe pas beaucoup, et reste persuadé que c'est le propriétaire qui en calcule les charges. Nouvelles explications. C'est enfin emballé... et la propriétaire nous laisse sous-entendre que nous pourrions signer le bail : la coordinatrice devra contacter son mari demain matin. Gagné ! Monsieur N. semble tout gai, il sourit et me propose même d'aller prendre un café « quelque part ». Il est 20 h. Je me dois de rentrer et de le raccompagner. Dommage, « ce sera pour une autre fois » me dit-il ! Repromenade, remétro, reéchange, et nous nous quittons, heureux, me semble-t-il : lui sans doute d'avoir trouvé un logement, et moi d'avoir fait ce bout de chemin ensemble... et de ma décision !

Épilogue ? Voici ce que l'on m'a rapporté (un accompagnant ne prend jamais en charge un même bénéficiaire, si possible). Le lendemain donc, confirmation. Le propriétaire attend monsieur N. et « Accompagner » pour la signature du bail. Monsieur N. ne peut être joint...et la démarche est reportée au surlendemain. Et ce jour-là, monsieur N. ne veut plus du meublé... à cause du système de chauffage... Cherchez l'erreur ! Aux dernières nouvelles, monsieur N. a trouvé, avec l'aide d'Accompagner, un logis et ...un système de chauffage qui lui conviennent...

Il y a des fois où je me mets à douter...

R.V.

## 7. La gestion des dossiers

### Principe

Chaque personne accueillie par Accompagner fait l'objet d'un « dossier », tant informatique que papier. Ceci permet de conserver trace de tout ce qui est entrepris par et pour cette personne, que celle-ci ait fait l'objet d'un accompagnement ou non.

### Vers plus de dossiers « spécifiques »

Si Accompagner ne refuse aucune aide aux personnes qui la sollicitent, il reste néanmoins que sa **spécificité est l'accompagnement**. Le réseau social bruxellois étant pourvu de nombreux services sociaux « généraux », l'Association ne veut en aucun cas en constituer une doublure et se disperser dans ses activités. Elle tente donc à travers tous ses contacts avec le réseau d'insister sur sa spécificité pour que ne s'adressent à elle que des personnes fragilisées qui nécessitent un accompagnement sur le terrain. Le tableau ci-après illustre le fruit de ces efforts entrepris depuis 2005 : le pourcentage de dossiers avec accompagnements (colonne 5) est passé en 5 ans de 23,11% à 41,94%. L'idéal étant – bien sûr - d'atteindre les 100%.

Année	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2005	225	283	85	52	23,11%	30,04%
2006	239	329	95	66	27,62%	28,88%
2007	241	365	118	82	34,02%	32,33%
2008	280	420	145	96	34,29%	34,52%
2009	279	447	170	117	<b>41,94%</b>	<b>38,03%</b>

- (1) Nombre de dossiers ouverts dans l'année
- (2) Nombre de dossiers actifs dans l'année
- (3) Dossiers actifs de l'année ayant demandé un ou des accompagnements
- (4) Dossiers ouverts dans l'année avec accompagnement(s)
- (5) Pourcentage de dossiers avec accompagnement(s) sur dossiers ouverts dans l'année
- (6) Pourcentage de dossiers avec accompagnement(s) sur dossiers actifs

## 8. Les forces vives

### L'équipe d'accueil

La nécessité d'encadrer les bénévoles de terrain par des professionnels s'est imposée dès la création d'Accompagner. Depuis, l'Association a une coordinatrice sociale plein temps rémunérée qui mène les entretiens, anime et supervise les activités de terrain. Elle est entourée aujourd'hui d'une petite équipe – composée d'accompagnants routiniers spécialement formés à cet effet - qui est à même de la remplacer en cas de besoin. D'autres bénévoles prennent en charge les actions typiques d'accueil des bénéficiaires.

Une secrétaire mi-temps assure la coordination administrative. Elle prend en charge l'ensemble des travaux administratifs liés aux activités des deux associations, et vient en aide à la réception.

### Les accompagnants

Les bénévoles accompagnants sont le cœur de l'action d'Accompagner.

#### *Nombre*

Depuis sa création, Accompagner a toujours pu compter sur une vingtaine de bénévoles. Les années 2007 & 2008 furent exceptionnelles, puisque l'Association ne dénombrait pas moins de 36 bénévoles. L'année 2009 a vu sensiblement diminuer ce nombre qui s'est à nouveau stabilisé autour d'une vingtaine d'accompagnants actifs (24). Il a fallu constater que cette diminution du nombre d'accompagnants est surtout dû aux bénévoles en activité professionnelle, celui des « retraités » restant stable. Certains bénévoles en recherche d'emploi ont ainsi réintégré le circuit du travail et n'ont plus pu dès lors assumer leur engagement au sein de l'Association.

#### *Campagne de recrutement*

Pour pallier à cette diminution du nombre de bénévoles accompagnants et pour pouvoir garantir ses engagements auprès de ses nouveaux partenaires, Accompagner a lancé une campagne de recrutement à cheval sur 2009 - 2010. Des annonces ont ainsi pu être insérées dans le « Ligeur », « En Marche », « Le Guide Social » et dans la newsletter de « L'Association pour le Volontariat ». Les premiers échos au niveau des résultats semblent prometteurs.

### *L'apprentissage*

La manière de procéder à l'apprentissage de l'accompagnement au bénévolat ne varie pas.

Durant sa période de « probation », dite d'apprentissage, d'environ six mois – durant laquelle il aura l'occasion d'effectuer plusieurs accompagnements réputés « légers » – le candidat accompagnant s'engage à suivre une formation de base. Celle-ci, outre un exposé des principes et exigences du volontariat, consacre une attention toute particulière mais succincte aux attitudes à acquérir pour pouvoir faire face aux différentes situations potentielles d'un accompagnement. Le partage des premières expériences d'accompagnement anime le débat qui s'ensuit. A la fin de cette période, s'il souhaite poursuivre son bénévolat au sein de l'Association, le candidat accompagnant signe une convention d'engagement et la Charte d'Accompagner.

### *Les formations*

En vue de garantir et de développer la qualité des accompagnements, des formations sont organisées par l'association. Celles-ci abordent différents sujets.

Le but de ces formations est triple :

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

Cette année les accompagnants ont poursuivi le cycle de formations entamé en 2008 (voir « activités »)

### *Les ateliers*

Deux ateliers ont continué leurs travaux entamés en 2008 :

« Partenaires complémentaires » : Elaboration de la définition, recherche de partenaires en adéquation avec la définition, contacts et rencontres avec ceux-ci.

« Enquête de satisfaction des bénéficiaires » : Innovant pour un service de première ligne ? Indispensable à court terme, en tous cas, dans une optique d'amélioration permanente du service à rendre. Sur base d'un projet, un prototype d'enquête a été finalisé.

### **Autres bénévoles**

L'accompagnement ne serait pas possible sans une équipe d'autres bénévoles qui encadrent l'action d'Accompagner : réception, comptabilité, informatique, entretien...

Le lecteur pourra trouver toutes les informations les concernant sur le site web [www.accompagner.be](http://www.accompagner.be).

## 9. Partenariat & réseau

### Partenariat

Si l'action d'Accompagner est vraiment spécifique, cet accompagnement sur le terrain s'effectue par contre dans tous les domaines, sans limite. Accompagner offre donc ses services à *toutes* les associations et institutions, particulièrement aujourd'hui dans le tissu social bruxellois. En servant ainsi de relais, elle augmente le nombre d'acteurs avec lesquels elle développe son propre réseau.

Avec les associations qui la sollicitent régulièrement pour leurs propres bénéficiaires, des négociations peuvent alors s'engager pour envisager la possibilité d'accord d'un partenariat formel.

### Partenaires « complémentaires »

Ayant des disponibilités de bénévoles accompagnants, Accompagner recherche des partenaires « complémentaires » pour leur offrir son service d'accompagnement. Le besoin potentiel d'accompagnements est sans aucun doute criant. Penché sur ce qu'était cette « complémentarité dans l'action », un de ses ateliers a retenu la définition ci-après. Est considéré comme « partenaire complémentaire » par Accompagner, « Tout service (association, organisme,...) ayant la même finalité de défense des droits des personnes. Celles-ci vivant des situations difficiles qui nécessitent dans l'urgence un accompagnement physique pour l'aboutissement de leurs démarches ». Dans cet esprit, l'année 2009 a vu l'Association prendre nombre de contacts avec des partenaires potentiels (voir « Activités »).

### Réseau

Dès le départ, consciente qu'elle ne sait et ne peut agir seule, Accompagner a développé peu à peu un réseau regroupant des institutions publiques et des associations bruxelloises 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. Ces dernières s'engagent à fournir à la coordinatrice sociale toute l'information requise pour le bon déroulement de la mission d'accompagnement de leur bénéficiaire par un bénévole d'Accompagner.

Aujourd'hui ce réseau compte 70 entités juridiques différentes.

### Accompagnements réalisés à la demande de partenaires

Les 146 accompagnements réalisés en 2009 à la demande de 34 partenaires différents (pour 67 bénéficiaires), sont détaillés dans le tableau ci-après.

Partenaires	Nombre d'accompagnements
Talita	40
Centre Ariane	11
CASU - SAMU Social - Centre	10
CPAS de Koekelberg	10
Petit Château	9
CAW Mozaiek De Hallen	9
Habitat Accompagné (Armée du Salut)	9
Archipel	5
CPAS de Molenbeek	4
Saint-Vincent de Paul - L'Olivier	4
CAW Mozaiek Asiel	4
Conférence St-Vincent-de-Paul Berchem	3
Accueil Montfort	2
Restojet - Accueil Montfort (hommes)	2
Centre d'accueil "Ulysse"	2
Génération C.O.E	2
Infirmières de rue	2
Samenlevingsopbouw	2
La Fontaine	1
Transition	1
Espace social Télé-Service	1
Porte Ouverte	1
Les Petits Riens	1
Médecins du Monde - CASO - MSF	1
CASU - Samu social - Masui	1
BON	1
Le Nouveau 150	1
Centre pour l'égalité des chances	1
Service social de Cureghem	1
Centre de santé mentale "D'ici et d'ailleurs"	1
Consultation ONE	1
Maison d'accueil Chant d'oiseau	1
Maison médicale Alizée	1
Maison des Aveugles	1
<b>Total</b>	<b>146</b>

A noter aussi que sur les 447 personnes accueillies en 2009, 195 ont été envoyées par des partenaires du réseau, soit 43,62%.

## 10. Nouvelles réalisations 2009

Conforme à l'annonce faite dans notre rapport précédent, l'année 2009 a tenu nombre de ses engagements en matière de nouvelles réalisations. Lentement mûris, voici les projets essentiels qui ont ainsi abouti :

### L'équipe d'accueil

Il faut pouvoir remplacer la coordinatrice sociale en cas d'absence programmée ou imprévue. Une équipe d'accueil « de réserve » – composée de bénévoles accompagnants plus particulièrement versés dans l'accueil et l'écoute - a ainsi été mise sur pied, et son fonctionnement organisé.

### La charte

Depuis longtemps espérée, la charte des associations Accompagner voit enfin le jour. Signée par tous leurs membres, elle les rassemble fraternellement autour de leur projet mis au service des plus démunis : l'accompagnement sur le terrain.

Le lecteur trouvera la charte en annexe 1.

### L'enquête de satisfaction des bénéficiaires

Sans doute assez innovante dans une association de première ligne, l'objectif de cette démarche est de pouvoir objectiver pour tous les membres d'Accompagner le degré de satisfaction des bénéficiaires quant à différents aspects des services rendus, et à la manière de les rendre. Et par là, de sans cesse les améliorer.

Le premier projet datait de 2007... Repris en mains et adapté en atelier de bénévoles sous la conduite de la coordinatrice sociale, l'enquête est finalisée et prête à être soumise en 2010 au public cible retenu. Les premiers résultats exploitables sont attendus pour le 2<sup>ème</sup> trimestre 2010.

### L'enquête de satisfaction des bénévoles accompagnants

Cette enquête répond à un besoin aujourd'hui évident pour la direction d'Accompagner. Connaître l'avis circonstancié, l'analyse, le regard pertinent que porte l'accompagnant – pierre angulaire de son édifice -



sur l'organisation et le fonctionnement. Et ceci toujours avec, en point de mire, l'objectif de les améliorer, afin de rendre un service toujours meilleur aux bénéficiaires et aux bénévoles eux-mêmes. Lancée en décembre, un 1<sup>er</sup> « bulletin de santé » sera émis au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2010.

### **Le nouveau site web**

Choix du nouveau logiciel, nouvelle conception d'architecture, nouveaux graphismes, nouveaux textes, nouvelles possibilités de contacts pour les partenaires et les membres...bref, une toute nouvelle approche d'Accompagner, à voir bien sûr sur [www.accompagner.be](http://www.accompagner.be).

### **Les appuis financiers**

Introduit auprès de « Vivre Ensemble » en vue d'obtenir une aide financière, le dossier d'Accompagner – aidé par son Rapport d'activités 2008 - a été accepté. L'aide sera octroyée en 2010.

D'autre part, il a été constaté que la progression des dons des bienfaiteurs est restée régulière, malgré la crise que le pays a traversée et traverse encore. Elle constitue pour l'Association un beau signe de reconnaissance et de confirmation du bien fondé de son action.

La réserve financière ainsi constituée (voir annexe 2) permettra sans doute de répondre en 2011 aux exigences financières liées à une éventuelle demande de subvention auprès des autorités compétentes.

### **Le nouveau folder « Appel au bénévolat »**

L'ancien datait de 2001. Nouvelles idées et exigences en imposaient un sérieux lifting. Fruit d'un beau travail d'équipe, sa nouvelle édition s'adresse tant à des bénévoles accompagnants qu'à des bénévoles plus spécialement intéressés par l'accueil, et alla de pair avec le lancement de la nouvelle campagne de recrutements.

### **La nouvelle affiche « bénéficiaires »**

Il manquait une affiche « accrocheuse ». Des propositions sont venues de partout...et toutes manquaient de ce petit côté « accrocheur » qui parle à tout un chacun, sans trop de littérature. Sollicitée, l'Ecole des Arts graphiques de Saint Luc à Tournai – classe de 7<sup>ème</sup> - a comblé le vide de

bien belle façon, avec une quinzaine de projets... parmi lesquels il a fallu choisir ! Et, la majorité des personnes consultées, a opté pour l'affiche ci-dessous. Elle devrait se retrouver dans les couloirs du métro de la STIB au courant 2010, et fera l'objet d'une grande diffusion auprès de nos partenaires. Quant aux autres, elles serviront sans aucun doute...



## 11. Les activités de l'année

***Toute une série d'activités rythment le cours de l'année et participent au sentiment de « bien-être » des membres à Accompagner.***

### Événementiel

*La Réception du nouvel an* a acquis ses lettres de noblesse. Elle réunit bénévoles accompagnants, et autres, autour du petit verre de l'amitié et de pâtisseries chères à certains. L'occasion pour beaucoup de faire (plus ample) connaissance !

*Le Dîner d'Accompagner* a une nouvelle fois mis les petits plats dans les grands. Cette occasion de réunir le plus grand nombre de bénévoles accompagnants et priants permet de remercier chacun pour son investissement. C'est aussi le moment que choisit Accompagner pour exprimer sa gratitude à quelques partenaires.

*Le deuxième Barbecue* organisé dans le cadre bucolique du Refuge à Berchem sainte Agathe, a permis de réunir dans la joie et la bonne humeur, et sous un soleil éclatant cette fois, une cinquantaine de bénévoles et sympathisants. Que du bonheur d'être ensemble, autrement.

### Formation des accompagnants

Entamé en 2008, le cycle de formation « Quelques clés pour mieux accompagner » s'est terminé cette année, sous la conduite de Odile Delhaye, psychologue et animatrice au Cfip. Le titre de ces trois dernières sessions évoquent à suffisance, à la fois la richesse et la complexité d'un accompagnement réussi... tout en apprentissage:

*« Ecouter ? Oui ! Mais jusqu'où »*

*Accompagner, c'est aussi « éprouver »*

*Faire face aux situations critiques*

Une méthode principalement interactive, dynamique, et expérientielle livrant des enseignements déclinés selon une alternance d'apports théoriques et de pratique a enthousiasmé les nombreux participants. Et l'espoir est réel de les avoir armés d'un nouveau bagage profitable à l'accompagnement de qualité.

## Formation du cadre

Dans le cadre de la professionnalisation progressive d'Accompagner, la coordinatrice sociale et des membres du Comité de Gestion ont eu l'occasion de suivre une journée de formation axée sur « les objectifs et l'entretien d'évaluation ». Animés par Fabrice Simon du Cfip ils ont pu ainsi franchir ensemble une nouvelle étape vers l'amélioration de leur fonctionnement.

***Un tout autre panel d'activités vise à faire connaître Accompagner toujours davantage sur la place de Bruxelles auprès de partenaires potentiellement complémentaires ou tout simplement auprès du plus grand nombre d'acteurs ou de personnes.***

## Rencontres

« *Projet Femmes* » est un projet communautaire et multiculturel de l'Espace Social Télé-Service, adressé à des femmes, dont la majorité des participantes sont magrébines. Leur but étant d'accompagner individuellement chaque femme dans un projet personnel en lui apportant un appui dans la réalisation, Accompagner se révèle être un complément utile.

« *CO-QUART* », le groupe de cohésion de quartier de la coordination sociale des Marolles, a permis à Accompagner de rencontrer ses 13 associations au service des sans-abri dont la « La Fontaine », « Infirmiers de Rue », « Pierre d'Angle », etc. et de leur confirmer sa disponibilité pour travailler en collaboration avec eux. Sa connaissance du tissu associatif bruxellois s'en trouve encore améliorée et la réorientation ad hoc de ses bénéficiaires renforcée.

La réunion de la « *Concertation sociale de Jette* » présentait la législation, les conditions d'octroi et le fonctionnement du Service public fédéral « Intégration sociale » de la Direction générale personnes handicapées. Une connaissance plus approfondie s'avère toujours utile.

L'entrevue avec les représentants de la « *Conférence Saint Vincent de Paul de la Basilique* » a permis de jeter quelques ponts utiles entre les deux associations.

Les débats avec l'ancienne et la nouvelle « *Direction de Télé Service* » ont amené la Direction d'Accompagner à améliorer sa gestion des bénévoles.

La rencontre avec le chef du Service social du « CPAS de Koekelberg » s'annonce prometteur en matière de collaboration.

« La Poudrière », membre d'Emmaüs international, est une communauté qui gère 5 maisons d'accueil en Belgique. C'est une réelle opportunité pour elle de pouvoir faire appel à Accompagner pour des accompagnements.

« Samenlevingsopbouw Brussel vzw » est une association qui s'adresse essentiellement aux sans abris. Elle organise une permanence individuelle et collective pour soutenir les personnes à la recherche de logement, orientées par les maisons d'accueil ou les travailleurs de rue. La complémentarité avec Accompagner étant indéniable, les représentants se déclarent ravis de pouvoir faire appel au service d'Accompagner.

Accompagner a suscité un vif intérêt auprès du « CPAS d'Uccle » représenté par la Responsable du service social et ses collaborateurs et par le Service de réinsertion professionnelle. Ils feront appel à Accompagner pour des cas tels que visites de logement, démarches au Bureau d'aide juridique etc.

Présentée aussi au CPAS de Ganshoren, Accompagner n'y a sans doute rencontré qu'un intérêt d'estime.

« Le Souffle de Vie » est ouvert à tous et travaille essentiellement avec des bénévoles. Cette association offre un panel d'aides et de services impressionnants, qui va de l'aide financière aux conseils en matière d'avortement, en passant par l'accompagnement spirituel. Elle orientera vers Accompagner ses bénéficiaires nécessitant un accompagnement sur le terrain.

Inutile de présenter les « Les Petits Riens »... Accompagner y a trouvé un écho très favorable – les travailleurs sociaux n'ayant pas toujours le temps nécessaire pour se déplacer avec leurs résidents-, et les demandes d'accompagnement n'ont pas tardé à arriver. Sans aucun doute un partenaire complémentaire type pour l'Association.

« Convivial » regroupe 2 asbl : « Convivialité » et « Convivium », qui outre l'aide apportée aux personnes en demandes d'asile et réfugiés pour la régularisation de leurs dossier, offrent une panoplie de services telles que l'insertion socioprofessionnelle, l'alphabétisation ou encore des formations en informatique ou en menuiserie. Suite à l'obtention d'un subside, ils se voient obligés de revoir leur public cible et orienteront vers Accompagner toutes les autres personnes nécessitant un accompagnement.

Le « *Petit déjeuner débat logement* » (Koekelberg) organisé par le bourgmestre dans le cadre de « La Journée internationale pour l'élimination de la pauvreté » et axé sur l'accès au logement, a permis à Accompagner de se rappeler au bon souvenir des acteurs sociaux présents. Tous s'appuieront sur son offre d'accompagnements pour les visites dans le cadre de leur aide à la recherche de logement, de même que le service de prévention de la commune de Koekelberg.

La rencontre sociale dans le cadre du « *Brusselse welzijns –en gezondheidsraad (BWR)* » de Molenbeek-Koekelberg a réuni une quinzaine d'acteurs sociaux qui ont pu ainsi découvrir le service spécifique offert par Accompagner.

Les « *Équipes d'entraide* » de Bruxelles – distribution de colis alimentaires, garanties locatives,...- et Accompagner ont également eu l'occasion de faire connaissance et d'échanger leur offre de service.

L'« *Unité pastorale des « Coteaux* » - qui comprend 5 paroisses de Saint-Josse et de Schaerbeek ainsi que les communautés chrétiennes roumaines, polonaises et espagnoles de la zone – a eu comme projet d'Avent de soutenir spécifiquement Accompagner. Contact fructueux puisque plusieurs personnes de l'assistance se sont proposées comme bénévoles accompagnants, et ont même émis l'idée d'ouvrir une « antenne » d'Accompagner dans leur communauté.

### **Le Concert de la Royale Philharmonie de Jette**

Un concert prestigieux et fabuleux pour Accompagner ! Prestigieux par le cadre : le chœur national de la Basilique de Koekelberg ! Fabuleux par l'assistance : plus de 400 personnes ont applaudi à tout rompre, et pour beaucoup, découvert Accompagner...! Fabuleux par l'orchestre : la Royale Philharmonie de Jette, ses 176 années d'existence et ses 52 musiciens ont offert une interprétation magique!

### **Les Médias**

Accompagner s'est inscrite au *site web "jeparticipe.be"*, initiative conjointe de la Région wallonne et de la Fondation Roi Baudouin, visant à encourager et soutenir la citoyenneté locale active.

Cette année elle fut présente sur les ondes de *RCF (107.6)* et a participé activement à la *conférence de presse* organisée par « Vivre Ensemble » dans les locaux de son bureau d'accueil. Ce qui valut à Accompagner de

figurer dans un article de « *La Libre Belgique* » et de passer à la *RTBF radio* dans l'émission « Il était une fois ». Sans compter les enregistrements faits en fin d'année pour un reportage radio et télévisé sur ses accompagnements de terrain, toujours par la RTBF : à voir en 2010 !

## 12. Les axes stratégiques

La stratégie étant « l'art d'organiser et de coordonner un ensemble d'opérations pour parvenir à un but », Accompagner a revu la sienne en 2009 et l'a traduite en six « **axes stratégiques** » - plutôt que cinq priorités - pour une période s'étendant de 2009 à 2011.

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

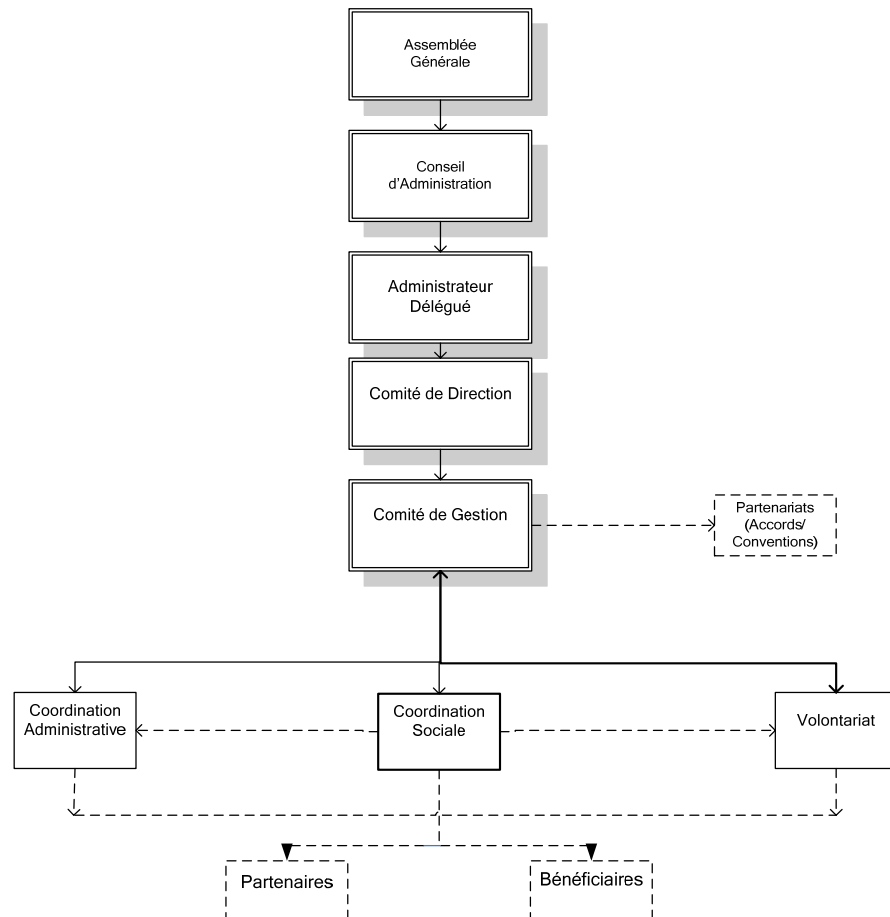
Chaque axe stratégique se conjugue en plusieurs objectifs cadre à atteindre au plus tard au terme des 5 ans. Remis en question – réexamen de leur pertinence, améliorations à apporter...- chaque année, ils sont à chaque fois retraduits en une nouvelle série de plans d'actions.

Évaluation faite, à mi-parcours, il peut être écrit qu'Accompagner a réellement progressé dans tous les domaines évoqués dans ces axes stratégiques. A l'horizon 2011, pour son 10<sup>ème</sup> anniversaire, le bilan sera dressé. Aujourd'hui on peut estimer – sans déjà se reposer sur ses lauriers – qu'il sera des plus positifs. A confirmer !



## 13. Les organes

### Organigramme fonctionnel et hiérarchique



L'asbl Accompanyer et l'asbl Les Amis d'Accompanyer ont bien entendu des Assemblées Générales et des Conseils d'Administration distincts, avec toutefois l'Administrateur délégué, et les Comités de Direction et de Gestion en commun.

#### L'Assemblée Générale

L'assemblée générale possède la plénitude des pouvoirs permettant la réalisation de la mission d'Accompanyer. Elle se compose de tous les membres effectifs. Sont notamment réservés à sa compétence :

- L'approbation des budgets et des comptes ;
- La nomination et la révocation des administrateurs ;
- La modification des statuts ;
- La dissolution volontaire de l'association ;

- L'exclusion des membres ;
- Toute décision dépassant les limites des pouvoirs légalement ou statutairement dévolus au conseil d'administration.

L'AG se réunit chaque année avant le 31 mars.

### **Le Conseil d'Administration**

Le Conseil d'Administration gère Accompagner. Il est composé d'au moins trois membres effectifs. Il veille essentiellement à ce que l'activité de l'association corresponde aux objectifs et à la philosophie de base et prend toutes les décisions concernant l'avenir de l'association. A ce titre, il établit tous les règlements internes qu'il juge nécessaire. Le Conseil a tous les pouvoirs de gestion et d'administration. Il se réunit sur convocation de son président.

Il nomme en son sein un Administrateur délégué et approuve la composition des Comités de Direction et de Gestion.

### **L'Administrateur délégué**

L'Administrateur délégué est chargé de la gestion prévisionnelle et journalière d'Accompagner, avec l'usage de la signature sociale y afférent. Il propose la composition des Comités de Direction et de Gestion au Conseil d'Administration.

### **Le Comité de Direction**

Un Comité de Direction aide l'Administrateur délégué dans sa *gestion d'Accompagner à moyen et long terme*. Ses domaines de responsabilités principaux vont de la veille de la mission d'Accompagner à l'organisation de son fonctionnement, en passant par la définition de la politique (guidance, stratégie, objectifs) et le budget. Outre l'Administrateur délégué, il comprend le Responsable des Travailleurs Salariés, le Responsable des Volontaires et le Chargé d'Organisation. Il se réunit mensuellement.

L'administrateur délégué et son Comité de Direction constituent la direction effective d'Accompagner.

### **Le Comité de Gestion**

Un Comité de Gestion aide l'Administrateur délégué dans sa *gestion journalière d'Accompagner*. Il se compose des membres du Comité de Direction, et des représentants des deux coordinations. Dans leur réunion de gestion bimensuelle, ils s'attachent ensemble essentiellement à maintenir le bon fonctionnement journalier d'Accompagner, et à résoudre problèmes et dossiers qui lui sont soumis par les coordinations. Il gère les bénévoles avec l'aide de son Responsable et de la Coordinatrice sociale, et s'attelle à développer le partenariat.

## **ANNEXES**

Annexe 1 : La Charte des associations « Accompagner »

Annexe 2 : Le Bilan financier de l'asbl « Les Amis d'Accompagner »

## Annexe 1

### La Charte des associations « Accompagner »

#### Les valeurs

Depuis sa fondation en 2001, l'action d'Accompagner s'inspire, partout où elle est vécue, de valeurs fondamentales : **la valeur unique et irremplaçable de chaque personne humaine, la dignité de tout homme et de toute femme, quels que soient leur origine, leur situation et leur état social, la liberté fondamentale de chacun, la fraternité et la fidélité.**

L'action d'Accompagner reflète aussi des valeurs telles que **la confiance** - elle permet aux bénévoles de donner le meilleur d'eux-mêmes aux bénéficiaires -, **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 – et **l'humilité** - induite par l'ampleur de la mission entreprise et la conscience qu'a l'équipe de ses faiblesses et limites.

#### La mission

##### Rassembler

Les associations « Accompagner » permettent à des hommes et des femmes – bénévoles, salariés, donateurs – de partager ces valeurs et de les vivre.

Elles accompagnent sur le terrain des personnes en difficulté ou en détresse, souffrant d'isolement ou d'ignorance, de pauvreté matérielle, de précarités multiples, qui sont donc souvent confrontées à un nombre impressionnant de démarches à réaliser pour améliorer leur situation ou celle de leur famille.

##### Aider à (mieux) s'intégrer

Les associations « Accompagner » veulent 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, Accompagner 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.

### **Vivre une relation fraternelle**

La fraternité nous engage à renouer inlassablement, par des actions concrètes, les liens de solidarité rompus ou distendus.

La relation fraternelle est au cœur même de la mission d'Accompagner. En s'ouvrant sans cesse aux autres, elle concilie l'approche individuelle et la dimension collective.

### **Rechercher la qualité de vie**

En offrant son temps et son expertise, Accompagner privilégie la qualité de la relation qui permet tout à la fois de partager les épreuves et les joies, de chercher ensemble la meilleure voie à suivre pour résoudre les problèmes rencontrés, et ainsi, pas à pas, d'améliorer la qualité de vie.

### **Alerter**

L'histoire partagée avec les personnes en difficulté fonde la responsabilité de l'association. Elle nous incite à changer de regard et d'attitude. Elle nous confère le devoir de témoigner des situations inacceptables rencontrées, de proposer des réponses et d'alerter sur la nécessité d'agir. Elle nous impose une vigilance constante, une démarche de recherche, voire d'innovation dans la société.

### **Le But**

#### **Lutter**

Le but précis des associations « Accompagner » est de lutter contre la précarité et la pauvreté et/ou l'exclusion sociale de personnes en difficulté, en détresse ou désemparées, par l'accompagnement sur le terrain 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 elles, une véritable école d'apprentissage à l'autonomie d'action.

Il est réaliste car il ne nécessite qu'un peu de temps libre et de la bonne volonté de la part de bénévoles, ainsi qu'un budget restreint.

### **Répondre à un besoin social.**

Ce but répond aussi à un besoin social. 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 bénévoles formés à cet effet.

### **L'action**

Les associations « Accompagner » s'engagent dans une relation d'aide avec les personnes qui souhaitent se faire accompagner.

#### **Accompagner**

C'est reconnaître la personne et l'accepter dans ce qu'elle a d'unique, la respecter dans sa dignité, son intimité, sa part de mystère. C'est être son interlocuteur choisi et son témoin. C'est valoriser ce qu'elle vit et l'aider à découvrir ses potentiels enfouis, lui permettre d'exprimer ses désirs, ses aspirations profondes et ses volontés.

C'est marcher à ses côtés en respectant son évolution et son rythme propre, s'ajuster constamment à ses besoins. C'est l'aider à se prendre en charge, la laisser libre de ses choix. C'est la considérer comme un être toujours en devenir.

#### **Accompagner sur le terrain**

C'est être aux côtés de la personne qui a choisi d'être accompagnée dans les démarches administratives ou autres devant aboutir, in fine, à régler ses problèmes les plus immédiats. C'est la seconder dans l'action, et non la remplacer. C'est l'amener à prendre ses responsabilités. C'est aussi veiller à ce qu'un suivi correct soit assuré si nécessaire.

#### **Agir collectivement**

L'accompagnement sur le terrain est un projet collectif qui engage dans la durée un travail d'équipe entre bénévoles et salariés au sein des Associations.

L'accompagnement sur le terrain est un projet concerté avec des partenaires professionnels, dans un esprit de complémentarité.

### **Témoigner**

Cet accompagnement fraternel sur le terrain nous engage, ensemble et personnellement, dans une dynamique de mémoire et de transmission. Ceci nous donne le droit et le devoir de témoigner de ce que nous vivons, dans nos milieux de vie, dans le réseau associatif, face aux responsables politiques et à l'opinion publique.

Témoigner par nos actions. Témoigner par des prises de position.

### **Les valeurs ajoutées**

La valeur ajoutée des associations « Accompagner » réside dans l'action spécifique d'accompagnement sur le terrain qu'elles mènent. Cette valeur prend une dimension différente à chaque niveau d'intervention.

#### **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 accompagnée aide à briser des peurs et à surmonter des barrières qui, seule, paraissent infranchissables.

Sans oublier « **l'effet boule-de-neige** » possible. A partir de sa propre expérience, à l'issue de son propre parcours, le bénéficiaire parvient 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.



### **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 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.

## **Le pacte associatif**

Pour mettre en œuvre la relation d'accompagnement fraternel sur le terrain,

### **Le bénévole s'engage à :**

- respecter cette charte dans le cadre de sa mission,
- participer à la vie des associations « Accompagner » et remplir les engagements librement consentis,
- travailler en équipe,
- accepter de se former pour mieux remplir la fonction qui lui est confiée,
- observer avec discernement les règles de confidentialité.

**Le salarié s'engage à :**

- respecter cette charte dans le cadre de son contrat de travail,
- valoriser cette charte dans le cadre de sa description de fonction.

**Les associations « Accompagner » s'engagent à :**

- mettre en œuvre toutes leurs ressources pour rencontrer les attentes des personnes qui les sollicitent en matière d'accompagnement,
  - recruter et orienter les bénévoles en fonction de leurs désirs et de leurs compétences,
  - définir les fonctions de chacun et coordonner les actions,
  - apporter les soutiens nécessaires et proposer les formations adaptées,
  - valoriser l'expérience de tous et favoriser les échanges,
  - organiser l'évaluation régulière des actions et les adapter à l'évolution des besoins.
-

**Annexe 2****BILAN**

SOLDE AU 1er JANVIER 2009

34.475,26

LIBELLE	ENTREES 2009	SORTIES 2009
1 LOCAUX_ASSURANCE	0,00	607,21
1 LOCAUX_ENTRETIEN	4.100,00	3.842,92
1 LOCAUX_MOBILIER	0,00	197,50
1 LOCAUX_PAF	0,00	5.952,00
1 MATERIEL_INFORMATIQUE		
	<b>4.100,00</b>	<b>10.599,63</b>
2 ADMINISTRATION_PUBLICITE	0,00	1.172,28
2 FOURNITURES_DE_BUREAU	188,63	1.441,22
2 FRAIS_ADMINISTRATIF_MONITEUR	0,00	12,00
2 FRAIS_BANCAIRES	0,00	232,67
2 INTERETS_BANCAIRES	1.019,12	0,00
	<b>1.207,75</b>	<b>2.858,17</b>
3 ACCUEIL_BENEFICIAIRES_LOCAUX	0,00	370,58
3 BENEVOLE_CONVIVIALITE	121,31	640,38
3 BENEVOLE_FORMATION	0,00	2.680,83
3 BENEVOLE_ASSURANCE	0,00	548,73
3 COURRIER_POUR_BENEFICIAIRES	0,00	118,00
3 DOCUMENTATION_SOCIALE	0,00	82,50
3 DONS_EXCEPTIONNEL	9.490,00	0,00
3 DONS_OPERATION_CONCERT	4.539,00	1.057,66
3 DONS_OPERATION_DELHAIZE	498,94	0,00
3 DONS_REGULIERS	19.450,72	0,00
3 MISSION_ACCOMPAGNEMENT	1.080,60	2.643,61
3 SERV_COTISATION	0,00	375,00
3 TELEPHONIE_INTERNET	0,00	3.197,85
	<b>35.180,57</b>	<b>11.715,14</b>
3 DON_SOUTIEN_ASSOCIATIF	0,00	0,00
TOTAUX GENERAUX	40.488,32	25.172,94
SOLDE DE L'EXERCICE		15.315,38
SOLDE AU 31 DECEMBRE 2009		49.790,64

Accompagner a.i.s.b.l. Les Amis d'Accompagner a.s.b.l.	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
Internet : <a href="http://www.accompagner.be">www.accompagner.be</a>	Courriel : <a href="mailto:bruxelles@accompagner.be">bruxelles@accompagner.be</a>
Compte bancaire des Amis d'Accompagner	114-2609545-82 – 1081 Bruxelles

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