

Rapport d'activités

[2011]

Les Amis d'ACCOMPAGNER

Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

Ensemble, pas à pas !



10 ans !

*Le plus grand bien que nous
pouvons faire aux autres n'est pas
de leur communiquer nos richesses,
mais de leur révéler les leurs.*

Frédéric Ozanam

*Fondateur de la Société
de Saint Vincent de Paul*

Table des matières

Avant-propos.....	7
I. NOTRE VISION.....	7
A. Mission	9
B. But	9
C. Valeurs.....	10
D. Axes de développement 2011-2013	11
II. NOTRE ACTION	12
A. Orienter	12
B. Accompagner	15
C. Travailler à la Cohésion sociale bruxelloise	18
III. NOS RÉALISATIONS.....	20
A. Organisation du 10ème anniversaire d’Accompagner	20
B. Recrutement d’une employée administrative	20
C. Élargissement du cadre de la mission	20
D. Révision des avantages du personnel salarié	20
E. Signature d’une convention de partenariat avec « Action Vivre Ensemble »	21
F. Bureautique : nouveaux outils.....	21
G. Nouvelle approche dans l’accueil des bénévoles nouvellement inscrits	21
H. Simplification administrative de l’engagement du bénévole accompagnant	22
I. Nouvelle présentation du badge d’accompagnant.....	22
J. Informatique : copies de sécurité automatiques	22
K. Demande d’agrément au Ministère des Finances	22
L. Appréciations et évaluations des Conventions.....	22

IV.	NOS ACTIVITÉS	23
A.	10ème Anniversaire – Excursion pour les bénévoles.....	23
B.	10ème Anniversaire – Concert à la Basilique de Koekelberg	24
C.	Participation au Salon des seniors 2011.....	24
D.	Formations.....	24
E.	Participations actives dans le cadre de « Action Vivre Ensemble »	24
F.	Présence à la Fête du Roi !	25
G.	Animation de bénévoles accompagnants.....	25
H.	Recrutement et formation de nouveaux bénévoles accompagnants	25
I.	Participation aux différentes réunions communales de coordination sociale	25
J.	Rencontres.....	25
V.	NOS MOYENS.....	28
A.	Les Hommes.....	28
B.	L'Organisation	31
C.	La Gestion	35
D.	L'Expertise.....	36
E.	Les Partenaires.....	36
F.	Le Financement.....	39
VI.	NOTRE HISTOIRE	40
	ANNEXES COMPTABLES	42

Avant-propos

Elle avait fui son pays. Elle s'était mise en route. Elle était arrivée en Belgique. Procédure de régularisation oblige, elle était « réfugiée » chez nous, à l'intérieur des murs du « Petit Château » (Fedasil). Elle a attendu, attendu. Fin de l'année 2011, une décision tombe, enfin : acceptée! Les portes du « Petit Château » s'ouvrent sur la Belgique et un cri retentit : « Bienvenue ! ». Un hic cependant ! Personne n'était là pour lui tendre les bras. Avec son cancer comme unique bagage, elle entrait en Belgique, seule et démunie. Son avocate s'est alors indignée et a ameuté la presse. La rumeur en a parcouru la ville, le pays. Elle m'a atteint, et je me suis fait quelques réflexions.

On me parlait de cette situation en critiquant le « Petit Château ». Or cette institution avait annoncé à cette personne la bonne nouvelle de sa régularisation. Cette « maison d'accueil » de réfugiés avait fait son travail, ou, plutôt, le travail que nous lui avons confié : étudier le dossier des personnes demandeuses d'asile, accepter les unes et renvoyer les autres. Les C.P.A.S. avaient aussi droit à leurs lots de critiques. C'était honteux de jeter ainsi une personne malade sur le pavé bruxellois! Mais que peut-il encore faire de plus le personnel des C.P.A.S., et comment devrait-il faire – toujours avec les mêmes moyens - pour remplir les missions de plus en plus nombreuses que nous lui assignons à partir des multiples réglementations votées par nos élus?

Ne nous déchargeons-nous pas de notre solidarité vis-à-vis d'autrui, sur des institutions de tout genre ? On me dira : « Elles sont payées pour cela! ». Argument insupportable! C'est comme jeter un papier à la face du balayeur de rue, sous prétexte qu'il est payé pour cela. C'est un outrage à l'agent de propreté publique dans l'exercice de ses fonctions. C'est répréhensible. Ainsi, le travail social des institutions est rempli par délégation, au nom de toute la société, nous. Et celle-ci ne peut pas se laver les mains et laisser faire seulement ces institutions. Nous restons indéfectiblement solidaires du travail social accompli en notre nom.

Le présent rapport est une expression de cette solidarité. En le lisant, vous verrez les différentes facettes de notre engagement citoyen. Vous lirez par-ci par-là des témoignages de différentes personnes. Chacune apporte sa touche propre, sa sensibilité. Ensemble, différents, nous apportons un peu d'espérance à ceux qui frappent à notre porte.

Je tiens à remercier tous nos bénéficiaires pour la confiance accordée. Sans eux, nous ne pourrions offrir et découvrir la meilleure part de nous-mêmes. Merci aussi à tous nos bénévoles, accompagnants, priants, membres des assemblées générales, comptables, personnes assumant l'entretien des locaux... Chacun, de façon visible ou anonyme, permet aux « Amis d'Accompagner » de remplir sa mission. Merci.

Un merci tout spécial à notre personnel salarié. Sans lui, nous ne pourrions exercer de manière efficace notre bénévolat. « Les Amis d'Accompagner » est une association de bénévoles soutenue par du personnel rémunéré, compétent et professionnel. Sans lui, nous ne pourrions pas vous montrer le fruit de notre travail. Encore merci à Sylvie et à Cécile. Enfin, merci à tous nos bienfaiteurs. Grâce à eux, nous pouvons maintenir une structure qui fait de plus en plus ses preuves. Merci pour ce soutien.

Guy Leroy

I. NOTRE VISION

A. Mission

B. But

C. Valeurs

D. Axes de développement 2011-2013

A. Mission

La définition de la mission d'Accompagner, reprise telle quelle par l'asbl « Les Amis d'Accompagner » à sa fondation, existe depuis 10 ans. D'autres réalités pressantes s'étant faites jour, des accompagnements ont été et continuent à être effectués en dehors du cadre initial de la mission. Afin de mieux refléter l'action réelle effectuée sur le terrain par l'Association, et de la faire correspondre à l'image qu'elle véhicule, notre mission a pris une nouvelle dimension :

« L'Association « Les Amis d'Accompagner » veut idéalement promouvoir et favoriser l'autonomie d'action et une meilleure intégration sociale des personnes en difficulté qu'elle accompagne physiquement sur le terrain dans leurs démarches avec des bénévoles formés, afin qu'elles puissent retrouver leurs droits et assumer leurs responsabilités de citoyen. Par ailleurs, s'adaptant aux réalités, l'Association veut aussi étendre cette même action d'accompagnement aux personnes en perte provisoire ou définitive d'autonomie afin de permettre à celles-ci de continuer à vivre dignement et à se sentir bien.»

Elle constitue un objectif en soi.

B. But

Lutter

« Les Amis d'Accompagner » s'assignent comme finalité d'accroître le rayonnement de son action afin de lutter sans cesse contre la précarité et la pauvreté ou l'exclusion sociale.

Répondre à un besoin social

Ce qui répond aussi à un besoin social. Beaucoup de personnes restent dans ces situations 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.

Inspirer

En mettant en œuvre les moyens dont elle dispose et qu'elle entend développer, elle espère aussi inspirer ainsi d'autres initiatives de même nature.

C. Valeurs

En 2009 les valeurs vécues et défendues par « Les Amis d'Accompagner » ont été reprises dans une **Charte**, signée obligatoirement par tous les collaborateurs à leur engagement. Quelles sont-elles ?

Valeurs fondamentales & universelles

L'action de terrain menée par l'Association, 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.

Elle met encore en évidence des valeurs universelles vécues au jour le jour. Ainsi en va-t-il de la confiance - elle permet aux bénévoles de donner le meilleur d'eux-mêmes aux bénéficiaires -, du 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 de l'humilité - induite par l'ampleur de la mission entreprise et la conscience qu'a l'équipe de ses faiblesses et limites.

Valeurs ajoutées

Au niveau du tissu social, nous agissons en véritable complément au tissu institutionnel et associatif social, où notre type d'action constitue le plus souvent le chaînon manquant.

Au niveau de la personne en difficulté, cet accompagnement constitue une véritable école d'apprentissage de son autonomie d'action et de son intégration.

Au niveau du professionnel, 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 pour la personne en difficulté.

Au niveau des partenaires, cette valeur variera suivant la nature de leur propre activité (complément indispensable ou prolongation harmonieuse à leur action, gain de temps, réception d'une demande claire,...).

Je trouve que c'est très bien ici. Au début je ne connaissais rien à Bruxelles et Accompagner m'a beaucoup aidée. Vous m'avez accompagnée partout, même pour mes papiers. Je ne trouve pas la même qualité ailleurs. Cela fait plaisir. Vous m'avez aussi donné envie de suivre des cours et d'apprendre à me débrouiller. Maintenant je sais lire et je sais prendre les bus et les trams. Je suis contente et je reviens toujours, pour le plaisir.

*Témoignage de madame Ch.,
Bénéficiaire*

D. Axes de développement 2011-2013

Dès l'évaluation de la stratégie 2007-2010 réalisée, la Direction de l'asbl était en mesure de refaire le point sur ses forces et faiblesses. Elle a aussitôt défini ses nouvelles priorités pour les trois prochaines années. Celles-ci se conjuguent en quatre axes de développement prioritaire, déclinés chacun en objectifs-cadres, base de nos objectifs individuels.

1. Investir dans nos Ressources Humaines

- 1.1 Accroître l'équipe d'accompagnants de 100%
- 1.2 Créer une équipe d'accueillants sociaux
- 1.3 Favoriser les formations complémentaires des salariés dans le cadre des objectifs
- 1.4 Développer la communication au sein de l'Association
- 1.5 Revoir les avantages du personnel

2. Se financer durablement

- 2.1 Rechercher des sources de financement durable
- 2.2 Revoir notre politique des dons

3. Accroître notre visibilité

- 3.1 Exploiter notre environnement chrétien
- 3.2 Convaincre la gouvernance politique bruxelloise de développer notre spécificité
- 3.3 Accroître nos partenaires conventionnés de 200%
- 3.4 Disposer de partenaires stratégiques
- 3.5 Utiliser les moyens médiatiques
- 3.6 Persévérer dans notre pénétration du monde associatif bruxellois

4. Maîtriser notre développement

- 4.1 Renouveler notre bureautique et informatique
- 4.2 Mesurer toutes nos actions et leur efficacité
- 4.3 Former un relais du Président
- 4.4 Repenser le cadre de notre mission

II. NOTRE ACTION

A. Orienter

B. Accompagner

C. Travailler à la Cohésion sociale bruxelloise

A. Orienter

1. L'accueil

Consciente que le premier accueil est déterminant pour leur relation, notre coordinatrice sociale a, et prend le temps nécessaire d'écouter la personne en difficulté. À cette fin, elle ne reçoit que sur **rendez-vous**. Ce qui permet à la personne de se confier sans contraintes.

La coordinatrice analyse attentivement sa demande et dégage une solution en termes d'**orientation** vers des priorités d'actions, soit le plus souvent vers des démarches à entreprendre. En accord avec la personne, la démarche prioritaire est alors directement engagée auprès de l'institution susceptible d'apporter une première solution. L'accompagnement sur le terrain ne lui est proposé que si son degré d'autonomie est jugé insuffisant, ou si elle le demande expressément.

2. Quelles personnes accueillons-nous?

Toutes les personnes en difficulté qui s'adressent à nous, soit directement, soit envoyées par les partenaires. Et qui à priori nécessitent un accompagnement pour des démarches visant à régler leur situation. Nous parlons d'elles en termes de « bénéficiaires ».

Comme les quelques instantanés ci-après le montrent, de façon générale le public que nous accueillons, est un public de pauvres, voire de très pauvres, belges en grande partie, le plus souvent seuls, un public d'âge mûr où les problèmes de vie surgissent souvent sans crier gare, envoyé majoritairement par nos partenaires.

3. Combien sont-elles ?

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre total de dossiers actifs	329	365	420	447	459	443
Nouveaux dossiers de l'année	239	241	280	279	300	283

Si jusqu'à ces dernières années nous avons connu une croissance régulière du nombre de bénéficiaires venant solliciter notre aide, il nous faut bien constater un certain « tassement » depuis 2009. Serions-nous arrivés au plafond de notre capacité d'accueil ? Certes, non ! Ceci éclaire sans aucun doute nos efforts de développement encore à déployer au niveau de la visibilité et de l'image des « Amis d'Accompagner ».

4. Qui nous recommande ?

Depuis sa création « le bouche à oreilles » a toujours fourni à l'Association la majorité de ses bénéficiaires. Illustrant sans aucun doute le travail important effectué depuis quelques années au niveau de la visibilité des Amis, et l'estime que les partenaires continuent à vouer à notre service, les

chiffres de 2011 confirment la « surprise » de 2010 ! Le « bouche à oreille » est définitivement supplanté par les « partenaires associatifs » (31,6%). Et pour la première fois aussi par « les institutions publiques » (24,8%).

En 2011 près de 70% des personnes sont donc venues par l'intermédiaire d'un partenaire. Et c'est bien dans cette voie-là qu'il nous faut continuer à progresser.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2010	2011	2011
Venue par	%	%	%	%	DOSSIERS	%	DOSSIERS	%
Bouche à oreilles	39	34	37	36	112	24,4	103	23,3
Partenaires associatifs	20	19	26	25	142	30,9	140	31,6
Institutions religieuses	17	20	18	20	58	12,6	53	12,0
Institutions publiques	21	27	19	18	71	15,5	110	24,8
Non-communicé	2	1	1	0	15	3,3	6	1,4
Publicité					61	13,3	31	7,0
					459	100	443	100

5. D'où proviennent-elles ?

D'année en année, les bénéficiaires de nationalité belge restent la grande majorité de la population que nous aidons (toujours + 40%). Suivis cette année par l'Afrique subsaharienne (16,7%), puis par l'ancien bloc de l'Est (14%), et par le Maghreb (11,5%), revenu au niveau de 2006.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Origines	Nomb	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Belgique	125	149	177	186	194	188	42,4
Afrique subsaharienne	68	70	78	87	64	74	16,7
Maghreb	48	65	58	72	79	51	11,5
Europe Centrale et Europe de l'Est	46	42	52	52	62	62	14,0
Europe de l'Ouest	21	15	23	26	29	27	6,1
Amérique du Sud	8	7	12	6	2	5	1,1
Moyen Orient	6	11	8	13	11	18	4,1
Asie	5	3	7	4	5	8	1,8
Non-communicé	2	3	4	0	12	10	2,3
Apatride	0	0	1	1	1	0	0,0
Total	329	365	420	447	459	443	100

6. Quelle est leur situation familiale ?

Une constante depuis l'origine – et le résultat de 2011 le confirme à nouveau -, les « isolés » restent le groupe de bénéficiaires de loin le plus important de notre population, avec toujours +/- 50%. Seuls et dans la détresse, leur parcours s'en trouve sans doute rendu plus difficile encore.

Et avec la même constance, les familles monoparentales et les couples avec enfant(s) représentent toujours environ 1/3 des types de ménage.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Situation familiale	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Isolé	159	198	205	252	210	212	47,9
Famille monoparentale	72	68	93	75	86	80	18,1
Couple avec enfant	57	63	78	79	83	69	15,6
Couple sans enfant	25	24	29	27	21	23	5,2
Cohabitant de fait	8	10	8	14	24	13	2,9
Non communiqué	8	2	7	0	35	46	10,4
Total	329	365	420	447	459	443	100

7. Quel est leur âge ?

Ici aussi un constat sans surprise : les tranches d'âge des bénéficiaires restent relativement stables d'une année à l'autre. C'est toujours un public « d'âge mûr » qui s'adresse aux Amis d'Accompagner, plutôt qu'un public de jeunes. L'Association couvre très majoritairement les couches de la population les plus susceptibles d'être touchées par des problèmes d'emploi, de chômage, de situation familiale sensible.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Âge	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
De 41 à 65	122	151	178	210	225	216	49
De 26 à 40	135	136	151	152	147	137	31
De 66 à 99	29	18	18	26	34	35	8
De 18 à 25	39	45	46	33	27	31	7
Non communiqué	0	11	24	21	20	13	3
De 10 à 17	4	4	3	5	6	11	2
Total	329	365	420	447	459	443	100

8. Quelles sont leurs ressources ?

Comme les années précédentes, les « revenus CPAS », viennent à nouveau en tête des ressources (« moyens de survie » faudrait-il écrire ?) de notre population, suivi, toujours dans la même proportion, par les « sans revenus ». Très peu ont des revenus issus du travail. Une illustration supplémentaire, s'il en fallait, de l'extrême dénuement général de la population des Amis d'Accompagner, et de l'utilité de notre action.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2011
Revenus	%	%	%	%	DOSSIERS	DOSSIERS	%
C.P.A.S	36,7	28,3	25,55	32,14	131	134	30,2
Sans revenus	20,2	27,4	24,75	21,95	101	87	19,6
Allocations de chômage	14,4	10,3	10,78	11,18	60	57	12,9
Allocations de mutuelle	10	10,8	7,58	9,78	46	57	12,9
Travail	5,5	8,9	8,38	7,78	37	35	7,9
Pension de retraite	5,5	5,2	4,19	6,19	33	26	5,9
Allocations familiales	1,9	5,2	9,38	4,99	16	10	2,3
Autre ressource	2,8	1,6	4,79	2,99	8	7	1,6
Pension alimentaire	0,8	1,9	1,8	1,6	5	3	0,7
Non-communiqué	2,2	0,5	2,79	1,4	22	27	6,1
					459	443	100

B. Accompagner

1. L'accompagnement sur le terrain

A l'issue de l'entretien avec la coordinatrice sociale, analyse de la situation faite et priorités dégagées, celle-ci fixe un rendez-vous à la personne en difficulté afin d'effectuer la première démarche. Elle se charge alors de trouver un bénévole accompagnant disponible à qui elle remettra, avec les explications nécessaires, un « ordre de mission ». Celui-ci contient toutes les informations nécessaires à la bonne préparation de son accompagnement, et les indications relatives à la démarche à effectuer par le bénéficiaire.

Le bénévole l'accueille au bureau et, connaissance faite, l'accompagne dans sa démarche. Dans l'action, il veillera surtout à seconder le bénéficiaire, à être à ses côtés.

La mission terminée, l'accompagnant fait rapport à la coordinatrice sociale (aboutissement de la démarche, les actions réalisées, ce qu'il reste à faire par le bénéficiaire, les difficultés rencontrées,...).

Après analyse de la situation et suivant le même cheminement, la coordinatrice oriente le bénéficiaire vers de nouvelles démarches nécessaires à la conclusion heureuse de sa situation, avec ou sans accompagnement d'un de nos bénévoles.

Je suis à Accompagner depuis 2005. J'ai toujours vécu en Belgique mais j'avais gardé la nationalité britannique. J'ai perdu mon emploi de chauffeur routier et je me suis retrouvé très vite dans une situation difficile. J'ai perdu mon logement car j'étais fort nerveux à cette époque. Je suis alors parti en France. Quand je suis revenu en Belgique, j'avais perdu le droit de séjour. J'ai découvert Accompagner en 2005 et depuis j'ai connu les 3 coordinatrices. Elles m'ont aidé à retrouver des revenus, un logement de transit et à mettre ma situation en ordre. Aujourd'hui, je suis très heureux car j'ai obtenu un logement social mais aussi la nationalité belge. Grâce à Accompagner, j'ai pu rencontrer des gens très bien, dont mon avocat qui m'a toujours soutenu. Je continue à venir à Accompagner, même si ma situation est stable. L'aide que m'ont apportée tous les bénévoles pendant ces années m'a donné l'envie d'aider à mon tour. Mais je n'ai pas assez de mémoire et de courage pour devenir bénévole ici, alors j'ai proposé mes services dans un restaurant social. Comme ça, moi aussi j'aide les autres.

*Témoignage de monsieur L.,
Bénéficiaire*

2. Combien d'accompagnements sont-ils effectués?

Véritable « thermomètre » de notre action sur le terrain, le nombre d'accompagnements est l'indicateur-clé de l'efficacité de la Mission que nous nous sommes assignés.

Si entre 2006 et 2008 l'accroissement de ce nombre fut spectaculaire (62%), nul en 2009, la progression des trois dernières années reste importante, et constante (10%/an), pour atteindre 492 accompagnements cette année.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre	253	354	410	409	449	492

3. Quels sont les motifs de la venue des personnes?

Pourquoi les personnes viennent-elles aux Amis d'Accompagner ? Si toutes viennent chercher de l'aide, toutes ne doivent pas être accompagnées pour les démarches à entreprendre. Et donc, 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, le « logement » qui, ensemble avec les démarches de « recherche de droits », de « santé » et de « ressources primaires », continue à représenter d'une année à l'autre environ 75% des motifs de venue. L'Association est donc avant tout consultée pour tout ce qui touche aux besoins vitaux.

Le logement occupe toujours une place de choix. Outre le problème connu d'accès au logement à Bruxelles pour les plus démunis, il reste le fait que, sans adresse, aucune autre démarche n'a vraiment des chances d'aboutir.

À noter aussi la part importante de l'aide administrative demandée : 11,1% (rédiger une lettre, remplir des documents administratifs, etc.).

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2011
Motifs de la venue	%	%	%	%	Nombre	Nombre	%
Logement	33	34	33	34	133	130	29,3
Droit des étrangers - Justice	21	21	20	19	90	75	16,9
Ressources + Besoins de base	15	11	15	12	67	75	16,9
Santé	3	7	8	12	55	50	11,3
Accompagnement administratif	7	8	8	6	42	49	11,1
Emploi - Formation	6	6	7	6	29	20	4,5
Enfance - Jeunesse	3	2	2	4	19	20	4,5
Budget	8	9	5	5	16	14	3,2
Ecoute - Réorientation	4	2	3	3	8	10	2,3
					459	443	100

4. Pour quoi les accompagnements sont-ils effectivement réalisés ?

Depuis trois ans, le principal besoin d'accompagnement des bénéficiaires reste le logement : la visite de logements, mais aussi les litiges avec les propriétaires. Cette année, « Santé » et « Justice » complètent le trio de tête, qui a « supplanté » celui des ressources financières, longtemps en tête !

Le nombre d'aides administratives apportées – 11% des accompagnements – relativise aussi l'accroissement net du nombre de nos accompagnements de terrain, qui, en décomptant celles-ci, sont donc restés dans la même fourchette depuis deux ans.

ANNEE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2011
DOMAINE D'ACCOMPAGNEMENT	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Logement	64	56	79	105	112	96	20%
Santé	24	68	61	79	69	91	19%
Justice	27	66	74	36	77	78	16%
Accompagnement administratif	0	0	0	20	29	56	11%
Ressources	74	87	90	54	64	55	11%
Enfance et Jeunesse	8	12	24	63	10	41	8%
Administration	31	33	41	28	48	31	6%
Réorientation	1	2	0	2	8	15	3%
Budget	6	8	10	5	9	11	2%
Emploi et Formation	13	15	19	6	13	11	2%
Droit des étrangers	5	7	12	11	10	7	2%
TOTAL	253	354	410	409	449	492	100

*Bobos, désirs, soucis,
ce matin vous allez attendre.
Un autre moi-même passe avant vous.
Je ne sais presque rien d'elle ou de lui.
Nous marchons côte à côte.
On est arrivé. C'est toi ou moi qui parle ?
Un sourire. D'accord.
Accompagner est un bonheur tout simple.*

*Témoignage de monsieur K.,
Bénévole accompagnant*

5. Jusqu'où allons-nous ?

Notre Action a encore pour théâtre principal toute la métropole bruxelloise. Elle s'étend souvent bien au-delà. L'Action de l'asbl – sauf exception importante - se limite toutefois à la Belgique, qu'elle sillonne régulièrement, au fil des exigences des démarches à effectuer.

6. Combien d'accompagnements réalisons-nous par bénéficiaire ?

Le nombre de bénéficiaires accueillis stagne quelque peu depuis trois ans (voir II 1.3), et le nombre d'accompagnements augmentant (10%/an) durant la même période. Au regard du tableau ci-dessous, il est intéressant de constater que l'accroissement du nombre de bénéficiaires se retrouve essentiellement dans les plus petits nombres d'accompagnements par an. Le plus souvent, la situation des personnes ne nécessite qu'un ou deux accompagnements. Sont-elles déjà « autonomes et

intégrées » pour autant ? Quelques bénéficiaires restent néanmoins « énergivores » d'année en année, et il est clair que ces personnes n'ont visiblement pas encore atteint notre objectif d'autonomie.

ANNEE	2009	2010	2011
Nombre d'accompagnement(s) réalisé(s) par dossier	Nombre de dossiers concernés	Nombre de dossiers concernés	Nombre de dossiers concernés
01	107	132	166
02	29	32	40
03	8	16	14
04	7	12	9
05	4	2	9
06	3	0	3
07	3	2	2
08	3	4	1
09	1	1	1
10	0	1	1
11	0	3	2
12	0	0	0
13	1	0	0
14	1	1	0
15	1	0	1
16	0	0	0
17	0	1	0
18	1	1	0
20	2	0	0
27	0	0	1
TOTAL	409	449	492

C. Travailler à la Cohésion sociale bruxelloise

Depuis cette année, « Les Amis d'Accompagner » sont partie prenante du projet de Cohésion sociale de la Région bruxelloise, via la commune de Koekelberg. Celui-ci vise la bonne intégration des primo-arrivants (personnes non belges en Belgique depuis moins de 3 ans).

Il nous paraît dès lors important de faire une rapide photo de leur population à l'Association et de cerner brièvement notre action à leur égard.

Sur les **62** primo-arrivants accueillis, les femmes représentent la majorité (61% pour 57,5% dans l'ensemble de nos bénéficiaires), et, pour la plupart, isolées ou avec enfant(s).

Ils nous viennent eux aussi essentiellement de l'Afrique subsaharienne (39%) et de l'ancien bloc de l'Est (27%).

Tous, à quelques exceptions près, sont dans la fourchette d'âges « d'âge mûr » comprise entre 25 et 65 ans, et n'ont pas de revenus (45%) ou très peu (44%).

Il est intéressant de constater l'importance que revêt le partenariat de l'Association dans cette action, puisque comme le montre le petit tableau ci-dessous, 49 personnes nous ont été envoyées par des partenaires :

Partenaires associatifs	30
Institutions publiques	11
Bouche à oreille	10
Institutions religieuses	8
Publicité	3

Si parmi elles, 23 personnes ont reçu une réponse "suffisante", 39 personnes ont demandé un accompagnement, et ont été effectivement accompagnées à 65 reprises pour un des problèmes suivants :

Santé	14	22%
Enfance et Jeunesse	13	20%
Logement	9	14%
Ressources	9	14%
Accompagnement administratif	7	11%
Justice	5	8%
Droit des étrangers	4	6%
Réorientation	3	5%
Emploi et Formation	1	2%
Nombre total	65	100%

Conscients du travail qu'il reste à accomplir à l'égard des primo-arrivants, nous nous tournons une fois de plus vers nos partenaires pour leur faire offre de service.



III. NOS RÉALISATIONS

- A. Organisation du 10ème anniversaire d'Accompagner*
- B. Recrutement d'une employée administrative*
- C. Élargissement du cadre de la mission*
- D. Révision des avantages du personnel salarié*
- E. Signature d'une convention de partenariat avec « Action Vivre Ensemble »*
- F. Bureautique : nouvel outil de gestion*
- G. Nouvelle approche dans l'accueil des bénévoles nouvellement inscrits*
- H. Simplification administrative de l'engagement du bénévole accompagnant*
- I. Nouvelle présentation du badge d'accompagnant*
- J. Informatique : copies de sécurité automatiques*
- K. Demande d'agrément au Ministère des Finances*
- L. Appréciations et évaluations des Conventions*

A. Organisation du 10ème anniversaire d'Accompagner

L'aisbl Accompagner – notre association-mère - a fêté ses 10 ans d'existence en 2011. Pour célébrer cet événement, un comité d'organisation des activités festives a été créé. Celui-ci a organisé deux activités « phare » : une pour tous nos bénévoles – une croisière sur l'Escaut -, et une activité « grand public » - un concert réunissant nos sociétés amies.

B. Recrutement d'une employée administrative

Durant les premières années, la coordination administrative de l'Association fut assurée à mi-temps par un salarié. Après quoi, la fonction fut confiée à une bénévole. Les tâches se multipliant avec le développement de notre action, décision fut prise en 2011 d'engager une employée administrative à temps plein et d'étoffer la fonction.

C. Élargissement du cadre de la mission

À sa création, la mission des « Amis d'Accompagner » fut reprise telle quelle de celle existante pour l'aisbl Accompagner. Sa définition existait donc depuis 10 ans, et était dépassée dans la pratique : la réalité nous avait conduit à faire des accompagnements dépassant le cadre admis initialement. Le Comité de Direction l'a donc actualisée et redéfinie comme repris plus haut.

D. Révision des avantages du personnel salarié

La commission paritaire 329.02, de laquelle nos employées ressortent, n'offre peu voire pas d'avantages particuliers. En raison de quoi, le Comité de Direction a étudié ce qui lui était possible d'accorder, et décidé de nouveaux avantages en faveur de son personnel salarié (congé de circonstance, Saint-Nicolas pour les enfants du personnel,...).

E. Signature d'une convention de partenariat avec « Action Vivre Ensemble »

Dans chaque partenariat, toutes les parties doivent pouvoir « s'y retrouver » : le win-win bien connu ! À la recherche de partenaires « porteurs potentiels de son message » et misant sur un plus long terme, Action Vivre Ensemble a sollicité et retenu « Les Amis d'Accompagner ». Conquise à la fois par sa spécificité – l'accompagnement sur le terrain des plus nécessiteux par des bénévoles –, le potentiel et le sérieux de son organisation.

Encore fallait-il qu'au-delà de l'aspect financier – une aide de 5000€/an pour une période de trois ans – l'Association puisse conserver son identité, ses lignes directrices, sa liberté d'action. Les garanties ayant été obtenues, et l'initiative de Vivre Ensemble s'inscrivant de plus parfaitement dans les axes de développement décidés pour les années 2011-2013, plus rien ne s'opposait à la signature de la convention. Ce qui fut fait !

F. Bureautique : nouveaux outils

Notre bureautique a été dotée d'un nouvel outil remplaçant des logiciels dépassés : Mozilla Thunderbird. Celui-ci permet à notre personnel salarié d'avoir leur propre adresse courriel à l'asbl, de planifier et de gérer leurs tâches, d'agender rendez-vous et missions dans un calendrier commun. Le personnel dispose aussi dorénavant de l'accès direct à internet.

Répondant aux critères de sélection établis par la Fondation Roi Baudouin, nous avons bénéficié des avantages offerts par l'asbl SOCIALware. Celle-ci a pour but l'amélioration de la gestion des ASBL, en particulier de leurs plateformes informatiques, en leur permettant d'acquérir des technologies appropriées. Nous avons ainsi acquis, par une simple participation à ses frais administratifs, la dernière version de « Microsoft Office ».

Les membres de la Direction (bénévoles) se voient doter d'un outil de communication leur permettant de travailler sur les bases de données de l'asbl à partir de leur domicile. Professionnalisation du bénévolat !

G. Nouvelle approche dans l'accueil des bénévoles nouvellement inscrits

Elle consiste à faire accueillir les bénévoles nouvellement inscrits par les anciens.

Cet accueil a eu lieu pour la première fois en 2011.

L'accompagnement est une activité, par essence, solitaire.

Nous croyons utile de multiplier les contacts entre bénévoles, qui se voyaient jusqu'ici uniquement lors des formations et des événements tels que le repas annuel et le barbecue.

Utile pour les bénévoles qui ont besoin d'échanger leurs expériences et de s'encourager, et utile aussi pour notre Association dont le projet sera mieux porté par des bénévoles groupés autour de celui-ci.

H. Simplification administrative de l'engagement du bénévole accompagnant

La convention signée au départ par l'accompagnant prévoyait un engagement de bénévolat pour une durée d'un an. Après quoi, chaque année il avait la possibilité de le (re)prolonger pour une nouvelle période d'un an. Cette procédure a été revue et simplifiée : la convention initiale prévoit désormais un engagement à durée illimitée jusqu'à renonciation d'une des deux parties.

I. Nouvelle présentation du badge d'accompagnant

Chaque bénévole accompagnant dispose d'un badge d'identification (avec photo et durée de validité) utile auprès des institutions qu'il démarche avec le bénéficiaire. Sa présentation se devait d'être revue et plus « modernisée ».

J. Informatique : copies de sécurité automatiques

Jusqu'à cette année, les copies de sécurité de nos bases de données informatiques étaient réalisées quotidiennement en fin de journée sur CDrom, par le personnel. Cette procédure a été abandonnée et remplacée par une procédure entièrement automatisée. Les copies de sécurité sont conservées chez notre provider.

K. Demande d'agrément au Ministère des Finances

Une demande d'agrément et une déclaration d'engagement social ont été introduites auprès du Ministère des Finances pour pouvoir obtenir l'autorisation de délivrer les attestations fiscales pour les dons de 40€ au moins, reçus par « Les Amis d'Accompagner ».

L. Appréciations et évaluations des Conventions

Comme chaque année, l'Association apprécie les partenaires avec lesquels elle a signé une convention (Le Centre Ariane et la Maison d'Accueil Talita), et ceux-ci évaluent son action de façon formelle. Après une réunion de mise en commun, ceci permet d'améliorer, de part et d'autre, l'aide apportée.



IV. NOS ACTIVITÉS

- A. 10ème Anniversaire – Excursion pour les bénévoles*
- B. 10ème Anniversaire – Concert à la Basilique de Koekelberg*
- C. Participation au Salon des seniors 2011*
- D. Formations*
- E. Participations actives dans le cadre de « Action Vivre Ensemble »*
- F. Présence à la Fête du Roi !*
- G. Animation des bénévoles accompagnants*
- H. Recrutement et formation de nouveaux bénévoles accompagnants*
- I. Participation aux différentes réunions communales de coordination sociale*
- J. Rencontres*

A. 10ème Anniversaire – Excursion pour les bénévoles

Il nous fallait une activité marquante pour pouvoir honorer l'ensemble de nos bénévoles et du personnel - anciens et nouveaux - à l'occasion de ce 10^{ème} anniversaire. Et le choix s'est porté sur une journée festive en bateau : une croisière sur l'Escaut à bord du « Mozart » !

*Fêter les 10 ans d'Accompagner — avec les bénévoles —
en embarquant pour une journée au fil de l'eau, quelle
merveilleuse idée !*

*Tout d'abord parce que se retrouver à bord du Mozart,
dans un cadre enchanteur et apaisant, fut
naturellement l'occasion d'une rencontre originale et
très agréable entre tous (et pour moi, l'occasion de
véritables retrouvailles). Mais surtout parce que,
symboliquement, on ne pouvait mieux choisir pour fêter
notre Association.*

*Des images me viennent à l'esprit. Parmi elles, celle d'un
passeur, ces marinières qui, en d'autres temps,
suppléaient à la rareté des ponts et aidaient ainsi les
voyageurs à traverser fleuves et rivières. N'est-ce pas là,
après tout, ce que nous proposons, le temps d'un
accompagnement ? Faire le lien entre deux rives qu'une
personne, seule, ne parvient pas à joindre ? Et de même
celle d'un bateau que nous devons mener à bon port, et
c'est que nous faisons et c'est ce qu'il nous restera à
faire.*

*Pour cette journée que je n'oublierai pas, merci et bon
vent à Accompagner !*

*Témoignage de D.,
Ancienne salariée*

B. 10ème Anniversaire – Concert à la Basilique de Koekelberg

Pour un anniversaire, on invite sa famille et ses amis ! C'est ce que nous avons fait ! Le choix des concertistes allait de soi pour ce 10ème anniversaire ... ceux qui généreusement avaient déjà donné une représentation pour Les Amis d' Accompagner à la satisfaction générale ! Ainsi la Chorale VoKem et la Société Royale Philharmonique de Jette furent-elles à nouveau chaleureusement applaudies pour leurs « Chants et Musiques du Monde » par quelques 300 personnes -enthousiastes et conquises- venues fêter l'événement avec nous.

C. Participation au Salon des seniors 2011

Sur le thème « *Je suis bénévole et vous ?* », journée dense et instructive pour les quelques 200 aînés qui avaient fait le déplacement au « Salon du Volontariat Seniors ». Celui-ci se tenait dans le hall d'honneur du stade Roi Baudouin. Au rez-de-chaussée, plus de 40 associations, dont « Les Amis d'Accompagner », étaient présentes pour informer les seniors. Au 1er étage, en plus de la « Bourse d'échange Volontariat », la salle de conférence a accueilli un public avide de connaissances, de réflexions et de convivialité. Nous avons été invités à participer au débat sur le volontariat.

D. Formations

La formation des bénévoles accompagnants a revêtu, cette année, un caractère très pratique.

La formation intitulée « Accompagner, mises en situation » a permis, par des jeux de rôle – en 3 séances distinctes au cours de l'année - sous l'œil vigilant de formateurs psychologues professionnels, d'analyser des accompagnements types tels que, par exemple, la visite de logement.

Cette formation avait pour but d'améliorer, au cours d'un accompagnement, les relations triangulaires qui s'installent entre le bénévole, le bénéficiaire et l'interlocuteur auprès duquel la démarche est effectuée.

Notre coordinatrice sociale (salariée) et notre responsable des bénévoles (bénévole) ont suivi chacun des formations entrant dans le cadre des objectifs des axes de développement de l'Association, dont il a été question à la première partie du rapport.

Notons encore différentes participations de notre Cadre à des séminaires tels que « Information sur le droit aux soins de santé » (Médecins du Monde) et « Accueil des primo-arrivants » (Groupe Écolo du Parlement bruxellois).

E. Participations actives dans le cadre de « Action Vivre Ensemble »

« Les Amis d'Accompagner » ont participé activement aux actions de « Vivre Ensemble ».

Tout d'abord en prenant en charge une grande partie de l'animation de la soirée de sensibilisation et de formation organisée par Vivre Ensemble à l'Unité Pastorale « Kerkebeek ». Lors de cette soirée, Vivre ensemble, a voulu faire connaître « les Amis d'Accompagner » comme une des deux associations soutenues pendant 3 ans durant la campagne de l'Avent.

Et puis par plusieurs témoignages de ses bénévoles, effectués dans des paroisses de Bruxelles et du Brabant wallon.

F. Présence à la Fête du Roi !

Le 15 novembre, « Les Amis d'Accompagner » étaient invités avec cinq autres associations bruxelloises à une réception au Palais de la Nation, à l'occasion de la Fête du Roi. Nous avons eu l'honneur de nous retrouver dans ce lieu majestueux, en présence de nos Princes et Princesses royaux ainsi que de membres du gouvernement. Le choix de notre Association a constitué pour nous une véritable reconnaissance de l'efficacité et de la justesse de notre travail ainsi qu'un encouragement à poursuivre notre mission.

G. Animation de bénévoles accompagnants

Pour les bénévoles qui le souhaitent furent encore organisés une intervention supervisée par un psychologue, et des ateliers consacrés aux « partenaires complémentaires ».

H. Recrutement et formation de nouveaux bénévoles accompagnants

Tout au long de l'année, notre responsable des bénévoles se charge du recrutement de nouveaux bénévoles. Il place différentes annonces, et reçoit les candidats avec la coordinatrice sociale. Ensemble ils les encadrent et les forment.

I. Participation aux différentes réunions communales de coordination sociale

Au cours de l'année, à l'initiative des acteurs communaux, se tiennent différentes réunions de coordination sociale, auxquelles un ou plusieurs représentants de l'Association participent et contribuent positivement : Cohésion sociale, Koekoon, Cabinet du bourgmestre.

J. Rencontres

« Les Amis d'Accompagner » souhaitent toujours davantage de visibilité afin de faire connaître son service d'accompagnement et sa disponibilité. À cette fin l'Association sollicite ou est sollicitée par différents acteurs du milieu social.

Convivial –asbl

Convivial se définit comme un « Mouvement d'Insertion des Réfugiés ». Les 2 rencontres organisées ont fait ressortir un intérêt manifeste pour notre action dans la mesure où elle peut dans certains cas les aider à réaliser leur propre mission.

Caritas international

La cellule intégration de Caritas International propose une aide à toute personne ayant récemment et rapidement été reconnue réfugiée ou bénéficiant de la protection subsidiaire et qui nécessiterait un soutien dans son processus d'intégration en Belgique.

Maison en Couleurs	Cette association est principalement une école de devoirs (s'occupent donc essentiellement des enfants des écoles avoisinantes), mais il y a une petite cellule alphabétisation. Cette cellule travaille donc avec les adultes, souvent des primo-arrivants. Nous avons envisagé nos moyens de collaboration.
CPAS de Koekelberg	La responsable du service social nous connaît depuis plusieurs années. Elle souhaitait que nos deux services se rencontrent afin de voir comment collaborer davantage ensemble.
CPAS d'Uccle	Le CPAS a un large panel d'offres d'aides sociales. La responsable du service social nous a demandé de venir donner une information car l'équipe change régulièrement et dernièrement un grand nombre d'assistantes sociales ont pris leur pension, donc les nouveaux venus ne nous connaissaient pas.
CPAS de Saint Gilles	Le CPAS a développé une coordination sociale des nombreuses associations et institutions qui se trouvent dans leur commune. Il y a le pôle insertion, travail, logement, culture, jeunesse, santé, prévention, migration. Nous avons eu l'occasion de nous présenter.
Bon-asbl	Bon fait des formations diverses pour les primo-arrivants dont une formation d'intégration sociale. Dans ce cadre, ils avaient prévu en 2008 de finir leur cycle de formation en nos bureaux afin que les apprenants connaissent notre asbl. Nous avons réenvisagé et réactivé cette possibilité.
Clinique Ste Anne-St Remi	La Clinique Ste Anne-St Remi possède un service social composé de 6 personnes. À leur demande, nous leur avons fourni des informations complémentaires à notre fascicule de présentation, que possédait la responsable.
Conseiller du Ministre-Président de la Région bruxelloise en matière de Cohésion sociale	Suite à notre présentation lors de la réunion de Cohésion sociale de Koekelberg du mois d'octobre et le vif intérêt que celle-ci avait suscité auprès du Conseiller, celui-ci souhaitait vivement rencontrer nos représentants pour connaître davantage notre projet, car celui-ci semblait rencontrer un projet en cours d'élaboration au niveau de la Présidence de la Région bruxelloise. La rencontre fut fructueuse, puisqu'elle déboucha sur une

invitation à répondre à un appel à projet d'ouverture « bureau d'accueil » pour primo-arrivants. Il semblerait que ce nouveau projet verrait le jour en 2013.

Domo-Leuven

A la suggestion de la Fondation Roi Baudouin, une prise de contact a été faite avec cette association, en vue de s'informer sur la gestion originale de leurs bénévoles. Le public cible de Domo est un public « familial fragile » mais « stabilisé », c'est-à-dire bénéficiant d'un logement « stable ». Le rôle du bénévole est de faire des démarches pour et avec la famille, de s'occuper des enfants, d'accompagner la famille dans des démarches administratives, etc. Le volontaire s'organise librement avec la famille qu'il accompagne, au gré des besoins de la famille et ce pour un engagement minimum d'un an.

Faceall

Jeune asbl axée sur l'information/formation « citoyenne » (sous forme de séminaires de courtes durée) des « grands adolescents » par la rencontre d'adultes « d'expériences » les plus diverses (cuisinier, professeur, médecin MSF,...) avec comme objectif final « de se prendre en mains ». Elle a souhaité nous rencontrer pour que nous puissions leur faire part de notre expérience en matière de bénévolat : elle projette de lancer un bénévolat d'accompagnements de jeunes.



V. NOS MOYENS

A. Les Hommes

B. L'Organisation

C. La Gestion

D. L'Expertise

E. Les Partenaires

F. Le Financement

A. Les Hommes

Dans une entreprise humaine, ce sont les hommes qui font la différence dans le service rendu. « Les Amis d'Accompagner » ont toujours su s'entourer d'une équipe taillée pour pouvoir rendre le service de qualité attendu, que nous n'aurons cesse de vouloir encore améliorer. C'est pourquoi nous restons à l'écoute de tous.

1. Les accompagnants

Les bénévoles accompagnants sont au cœur de l'action de l'Association.

Au 31 décembre, nous comptons 29 accompagnants effectifs, et 5 « réservistes » (à qui l'on confie des missions à titre exceptionnel). Comme le tableau ci-dessous le montre, le mouvement entre le nombre d'entrées (19) et sorties (15) reste élevé. Ces entrées et sorties s'expliquent comme suit : les plus jeunes bénévoles retrouvent du travail ou ne peuvent assumer de vie professionnelle et un bénévolat prenant ; les bénévoles seniors découvrent parfois leurs limites en parcourant la ville en tous sens ; d'autres ont eu une conception idéaliste du bénévolat. Ceci nécessite une réflexion approfondie de la Direction.

Mois:	Entrées (+)	Sorties (-)	Différence E/S	Nouveau total
Janvier	2	1	1	31
Février	2	3	-1	30
Mars	3	1	2	32
Avril	1	0	1	33
Mai	1	1	0	33
Juin	2	0	2	35
Juillet	1	0	1	36
Août	2	2	0	36
Septembre	2	0	2	38
Octobre	2	0	2	40
Novembre	1	0	1	41
Décembre	0	7	-7	34
TOTAL	19	15	4	34

Ces 29 accompagnants présentent les profils suivants : 19 hommes et 10 femmes, 6 actifs professionnellement, 15 pensionnés ou prépensionnés, 2 femmes au foyer, 3 en incapacité de travail et 3 au chômage. Quant à leur tranche d'âge : 7 ont entre 20 et 39 ans, 8 entre 40 et 60, et 14 ont plus de 60 ans.

2. L'équipe d'accueil

« Les Amis d'Accompagner » ont suivi cette voie toute tracée de bon sens par son aînée : encadrer les bénévoles par des professionnels, dans la mesure de ses moyens.

L'Association emploie une coordinatrice sociale, assistante sociale rémunérée à plein temps, qui mène les entretiens, anime et supervise les activités de terrain. Celle-ci peut compter sur une équipe de bénévoles d'accueil, spécialement formés pour la remplacer en cas de besoin.

Lorsqu'une personne franchit le pas de notre porte, notre point d'honneur est de la mettre à l'aise. Qu'elle se sente accueillie et attendue. L'entretien que je lui propose se fera dans le calme et la durée nécessaire à la bonne compréhension du problème et de manière à ce qu'elle ait le temps de cerner les différentes pistes existantes. Nous voyons ensemble la nécessité d'un accompagnement vers les organismes ou associations qui pourront soit résoudre le problème soit lui octroyer un avantage auquel elle a droit.

Cela peut être un rendez-vous au CPAS, chez le médecin, au SPF handicap (anciennement Vierge Noire), le Bureau d'Aide Juridique, un avocat, un commissariat, l'Office des étrangers, une maison d'accueil, une école etc.

Nous ne nous ajoutons pas à un autre service social existant, nous sommes un appui pour ces services : notre analyse de la situation et notre présence aident le professionnel dans son travail et évite les pertes de temps dues à une non compréhension, à une situation non balisée, etc.

Bien souvent, ces interlocuteurs professionnels deviennent demandeurs d'accompagnements pour leurs usagers. Ils ont bien senti la nécessité de l'accompagnement pour l'aide qu'ils proposent.

*Témoignage de Mme S.,
Coordinatrice sociale*

Une équipe de bénévoles est spécialement affectée à la réception des bénéficiaires. En effet, il tient à cœur à l'Association que les personnes, qui sollicitent son aide, se sentent chez elles.

De mon passage à Accompagner, je garde le souvenir (déjà) de l'accueil et de l'amour inconditionnel de celui qui se présente. L'étranger pour moi était source d'inquiétude et de peur d'être "roulé dans la farine". Aujourd'hui, je m'étonne même d'être intéressée par un groupe de travail sur la multiculturalité à Bruxelles. Autre chose, j'ai ramené de la bibliothèque : "Vous n'êtes pas des élèves de m...!", l'expérience de Pierre Pirard dans l'enseignement d'élèves issus de l'immigration. Je n'aurais jamais pris ce livre avant Accompagner !

*Mme M.,
Ancienne Service accueil*

Une secrétaire à temps plein depuis cette année assure la coordination administrative. Celle-ci prend en charge l'ensemble des travaux administratifs liés à l'action et aux activités, et vient en aide à la réception.

Le travail d'Accompagner passe par différentes étapes qui ont toutes pour but de cerner au mieux la situation du bénéficiaire et d'ensuite l'accompagner vers l'amélioration de celle-ci. Il va se construire autour du bénéficiaire une sorte de toile, un réseau de toutes sortes de personnes qui vont être sollicitées pour cet accompagnement.

Armée de mon téléphone et d'une bonne dose d'enthousiasme, je suis chargée de créer ces liens entre les personnes : bénévoles accompagnants, lieux de rendez-vous, bénévoles priants, partenaires, etc... Il faut pouvoir fournir à chacun les informations correctes et utiles au bon fonctionnement des missions (heure, lieu, personne à rencontrer, spécificité du bénéficiaire, itinéraire, petits conseils, ...)

J'ai un contact privilégié avec nos partenaires (Petit Château, CPAS, Maisons maternelles,...). En effet, ceux-ci ont la possibilité de nous demander, pour l'un de leurs bénéficiaires, que nous les accompagnions. Leur demande arrive alors chez moi, et comme pour les bénéficiaires reçus par notre Coordinatrice sociale, je tisse une petite toile. Ce travail me permet de côtoyer quotidiennement la richesse du paysage social bruxellois.

L'autre dimension de mon travail concerne la mise en chiffres et en mots du travail réalisé à l'Association pour que chacun puisse mieux comprendre l'impact de celui-ci. Ce travail est délicat mais indispensable pour toucher ceux qui ne pousseront jamais notre porte.

*Témoignage de Mme C.,
Coordinatrice administrative*

3. Les bénévoles priants

Au nombre de 12, 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.

Il y a déjà plusieurs années, un jour j'entends parler de l' « Association Accompagner ». Je me renseigne, et j'apprends qu'elle travaille pour apporter de l'aide dans les situations difficiles avec la participation active de personnes bénévoles et également de bénévoles priants.

« Bénévoles priants » ! Voilà quelque chose qui m'interpelle ! Comment de nos jours rester insensible devant toutes les difficultés, les désespoirs, les souffrances que certains vivent, et parfois près de nous. Pour s'assurer de la réussite de chaque mission, « Accompagner » crée aussi les « bénévoles priants. Ainsi, jeunes, seniors, malades, handicapés, peuvent mettre la main à la pâte.

Un coup de fil ! Allo ! Peux-tu accompagner madame F. qui doit se rendre chez son avocat lundi à 10h ? Et me voilà aussi accompagnant madame F. par ma prière. C'est merveilleux ! Il dépend de notre libre choix de faire de notre vie une ascension de la montagne de l'Amour.

Aider et Aimer, ce n'est pas plus difficile que ça ! »

*Témoignage de Sr.M.-O.,
Bénévole priante*

4. Les bénévoles de « l'équipe technique »

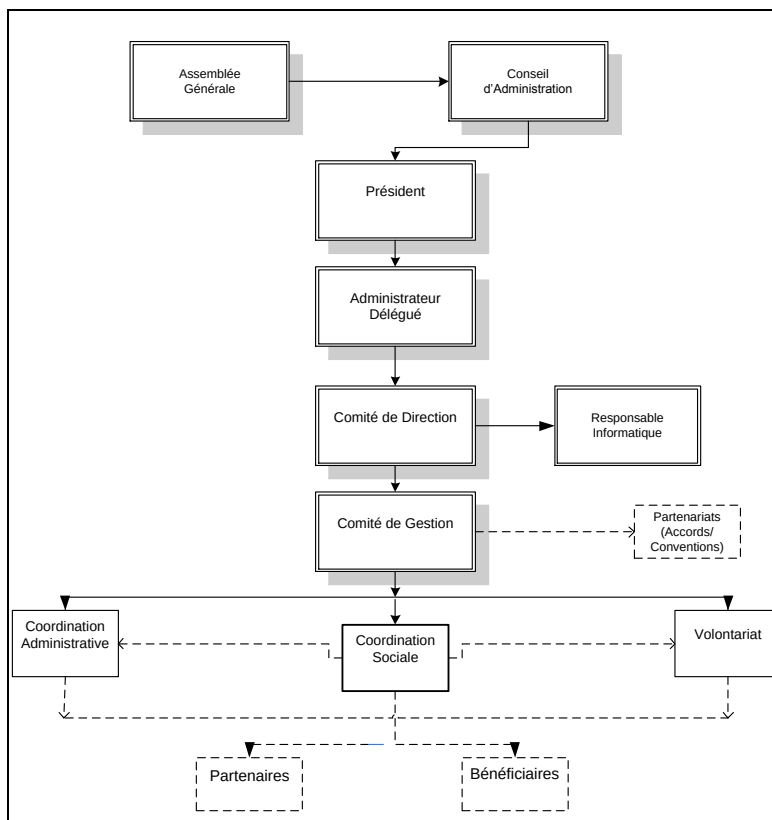
Dans l'ombre, ils offrent de multiples services. Principalement la gestion des lois sociales pour les travailleurs salariés, l'aménagement et l'entretien des locaux, la maintenance de l'outil informatique et bureautique, la tenue des comptabilités, le soutien en marketing etc.

Que serions-nous, que ferions-nous sans eux ?

B. L'Organisation

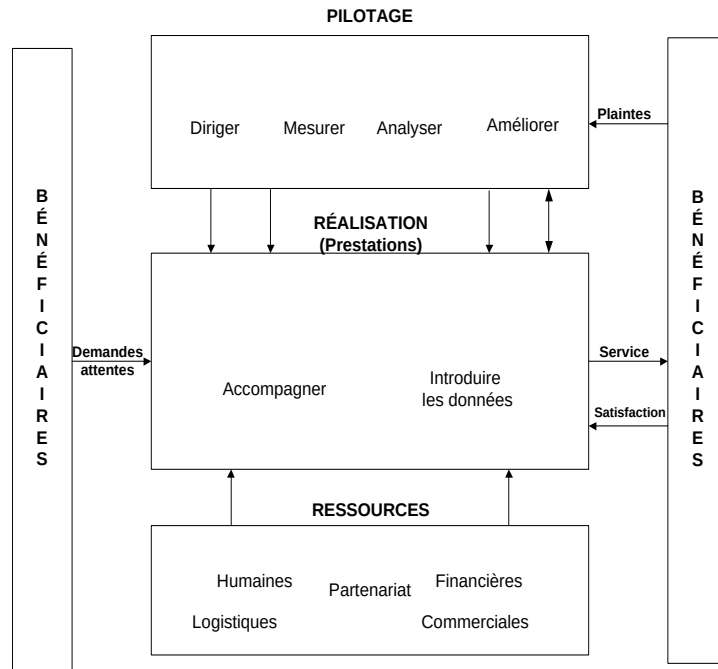
Notre propos ne sera pas de la décrire en détail, mais d'en donner un aperçu suffisant pour en montrer le fonctionnement.

1. Organigramme



2. Cartographie générale

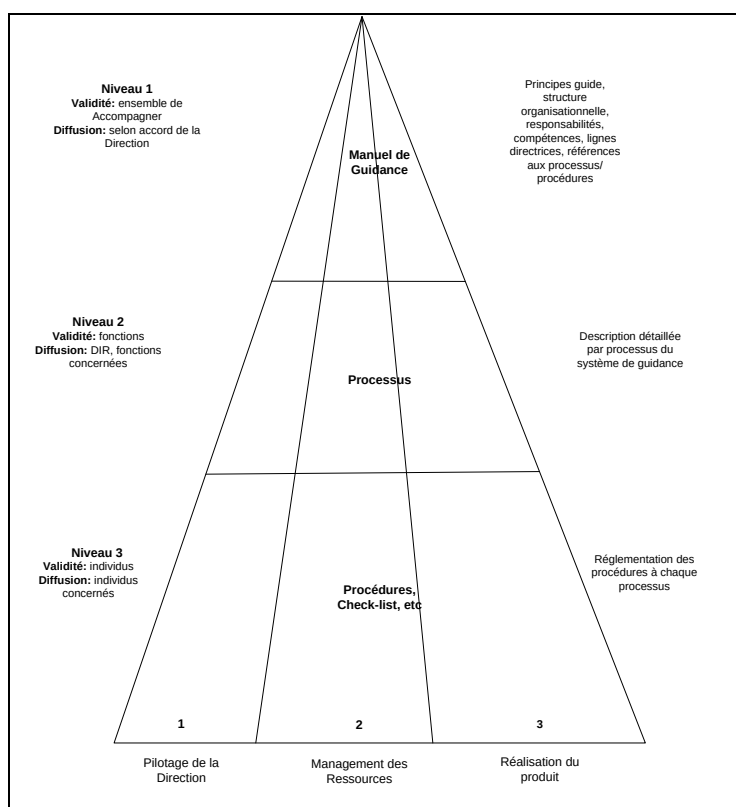
La cartographie définit et dessine les liens entre l'ensemble des processus majeurs et les processus régissant la vie des « Amis d'Accompagner ».



3. Processus et procédures

L'ensemble des processus (suite ordonnée d'activités destinée à produire un résultat) régissant le fonctionnement d'Accompagner, et les procédures liées, sont aujourd'hui décrites à près de 80%. Elles recouvrent entièrement les Prestations, la majeure partie du Pilotage et une partie des Ressources.

Ensemble, elles constituent la base de notre « Système de guidance », décrit dans le Manuel de Guidance des « Amis d'Accompagner », non encore finalisé entièrement aujourd'hui, et destiné à être remis à chaque collaborateur...pour lui servir de guide.



4. Les principales fonctions

Toutes les fonctions sont décrites dans la « Description de fonction » fixant les domaines de responsabilité et la liste des tâches à assumer, référencées vers les processus et procédures. Celles des salariés sont complétées par un « référentiel des compétences ».

Président et Administrateur délégué

Afin d'aider le Président du Conseil d'Administration à diriger l'Association, le Conseil lui a adjoint un Administrateur délégué. Ensemble, ils se répartissent la gestion prévisionnelle, journalière et organisationnelle de l'Association, suivant leur description de fonction respective. Ce dernier est assisté dans sa mission par deux organes - le Comité de Gestion et le Comité de Direction – qu'il préside.

Responsable du personnel salarié

Afin de garantir les droits et de faire respecter les obligations du personnel salarié, auprès du Comité de Direction est créée la fonction de « Responsable du personnel salarié ». Il prend en charge l'ensemble de la gestion des ressources humaines qui les concerne.

Responsable des volontaires accompagnants

Afin de soutenir l'action des volontaires accompagnants et d'ainsi soulager l'Administrateur délégué dans sa gestion, est créée auprès du Comité de Direction la fonction de « Responsable des volontaires accompagnants ». Il prend particulièrement en charge les domaines d'encadrement des volontaires, bénévoles, accompagnants.

Responsable informatique

Le Responsable de l'Informatique, fonction bénévole créée auprès du Comité de Direction, pourvoit à l'ensemble de l'informatisation de l'Association. Il propose, installe et gère la configuration informatique choisie, prend en charge le développement des applications et les activités connexes (sécurités,...). Il les maintient en l'état et garantit ainsi la pérennisation des données et du bon fonctionnement de l'Asbl.

Coordinatrice sociale

La coordinatrice sociale est la base fonctionnelle des « Amis d'Accompagner ». C'est elle qui dans la pratique accueille, écoute les bénéficiaires, analyse, et les oriente ensuite vers une solution au problème posé, sans doute par le biais d'un « accompagnement ». Elle prend en charge aussi tous les suivis à apporter. Elle prend à cœur d'animer au quotidien l'action des bénévoles accompagnants.

Coordinatrice administrative

La coordinatrice administrative opère surtout en soutien et en complément à la coordinatrice sociale et prend ainsi en charge un maximum de volets administratifs (introduction et sécurisation des données par exemple). Elle est aussi chargée de la gestion administrative de l'Association même, et des tâches de secrétariat (PV, invitations, remboursement de frais,...).

Volontaires « bénévoles »

A l'exception des deux fonctions de coordinatrice, tous les collaborateurs sont bénévoles. Le bénévolat ou volontariat est tout à fait central dans nos activités.

5. Les principaux organes de gouvernance

Comité de Direction

Le Comité de Direction aide l'Administrateur délégué dans la gestion des Amis d'Accompagner à moyen et long terme. Ses domaines de responsabilités principaux vont de la veille de notre mission à l'organisation du fonctionnement de l'asbl, en passant par la définition de la politique (guidance, stratégie, objectifs), la bonne gouvernance de l'Association.

Il se réunit bimestriellement ou selon l'urgence. Ses décisions engagent le Comité de Gestion.

Comité de Gestion

Le Comité de Gestion aide l'Administrateur délégué dans la gestion journalière de l'asbl. 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 à maintenir le bon fonctionnement journalier, et à résoudre problèmes et dossiers qui lui sont soumis. Il gère les bénévoles avec l'aide de son responsable et de la coordinatrice sociale, et s'attelle à développer le partenariat.

C. La Gestion

1. Les Mesures et analyses

Une série de mesures des données informatiques et de paramètres permet à la Direction de l'asbl de suivre régulièrement sa progression, l'évolution de son public, de ses accompagnements et de ses bénévoles. Ainsi, par exemple, tous les mois sont édités les accompagnements effectués, et les mouvements des bénévoles, et tous les trimestres, les bilans sociaux donnant la photo des bénéficiaires aidés. Si elles s'imposent, des actions correctrices ou d'amélioration sont décidées et mises en œuvre.

2. Les Dossiers

Principe

Chaque personne accueillie par l'Association 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, qu'elle ait fait l'objet d'un accompagnement ou non.

Vers plus de dossiers « spécifiques »

Le tableau ci-après illustre le fruit des efforts entrepris depuis 2005 dans la gestion de nos dossiers, pour que les personnes qui nous viennent ou nous sont adressées nécessitent au moins un accompagnement: car l'accompagnement sur le terrain est notre **spécificité**, notre unique raison d'être, de rendre service.

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	41,94%	38,03%
2010	300	459	208	154	51,33%	45,32%
2011	283	443	250	191	67,49%	56,43%

(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

Ainsi, le pourcentage de dossiers avec accompagnements (colonne 5) est passé en 7 ans de 23,11% à 67,49% : en pratique donc 3 fois plus de personnes ont fait l'objet en 2011 d'au moins un accompagnement.

Deux personnes sur trois sont accompagnées aujourd'hui, alors qu'en 2005, le rapport était de moins de une sur trois.

D. L'Expertise

Au fil des années – 10 ans déjà – l'Association a acquis une bonne connaissance du milieu associatif bruxellois et des filières sociales.

« Les Amis d'Accompagner » ont ainsi pu créer avec de nombreuses associations et institutions des relations de confiance et une véritable coopération.

E. Les Partenaires

Si « Les Amis d'Accompagner » ne refusent aucune aide aux personnes qui la sollicitent, il reste néanmoins que sa spécificité est l'accompagnement de terrain. 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 cet accompagnement sur le terrain.

Les partenaires – associations, institutions et organismes divers, du CPAS à la maison d'accueil – prennent donc contact avec la coordinatrice sociale en faisant leurs demandes d'accompagnement via le site des « Amis d'Accompagner » (www.accompagner.be) ou par fax. D'autres les envoient directement à notre Association afin que nous puissions prendre en charge et l'accueil de première ligne et le suivi.

Je ne connais pas personnellement Accompagner. C'est le centre d'accueil où j'étais qui a demandé à quelqu'un de chez vous de m'accompagner pour aller chez le docteur. Je ne connaissais pas bien Bruxelles et j'ai un problème pour marcher et pour voir.

J'ai pu être aidé par plusieurs personnes de chez vous et j'ai toujours été bien accueilli et bien écouté. Je suis très content d'avoir pu me rendre compte que les Belges sont si gentils.

*Témoignage de monsieur K.,
Bénéficiaire envoyé par un partenaire.*

Cette année, **210** accompagnements ont été réalisés à la demande de **55** partenaires différents (pour **122** bénéficiaires), comme le détail dans le tableau ci-après le montre.

Nos partenaires	Nombre d'accompagnements
Accueil Montfort - femmes	6
Actiris Uccle	1
Begeleid Wonen Brussel	2
Bonne vie	1
Brap	3
Bureau d'aide aux victimes	1
Caritas International	6
Caritas Molenbeek	1
CASMNU	1
CASU - SAMU Social - Centre	13
CAW Mozaiek Asiel	12
CAW Mozaiek De Hallen	2
Centre Ariane	11
Centre social protestant	1
Clinique de l'Europe	13
Consultation ONE	2
Convivial	6
CPAS de Berchem Sainte Agathe	1
CPAS de Bruxelles-antenne miroir	2
CPAS de Koekelberg	10
CPAS d'Evere	1
CPAS Uccle	1
Croix Rouge de Jette	4
Croix-Rouge Bruxelles	1
Diogenes	3
Ecole Oscar Bossaert	15
Espace social Télé-Service	2
Fédasil	4
Fedasil Rixensart	2
Foyer Saint-Gillois	3
Hôpital Molière Longchamps	2
Infirmières de rue	16
Institut Jules Bordet	1
La Maison de la Famille	1
La maison en couleurs	2
Le Planning Familial de Jette	2
Les Petits Riens	1
Maison d'accueil Chant d'oiseau	6
Maître D.	1
Maître M.	1
Maître L.	1
Mutualité Libérale	4
Paroisse de la Basilique	1
Petit Château (Fedasil)	16
Petits Riens - Maison d'accueil	2
Promojeunes	3

Réseau Santé mentale	1
Saint-Vincent de Paul - L'Olivier- La	3
SAMPA -Service d'aide aux personnes	2
Savma à Jette	2
Service Prévention St Josse	1
Soleil du Nord	2
Solidarités Savoir	1
Syndicats des locataires	1
Talita	6
	210

Nous sommes infirmières à La Fontaine, centre de jour d'accueil et d'hygiène pour sans abri. Chaque jour, nous rencontrons des usagers qui cherchent à avancer dans leurs démarches sociales. Le cas le plus courant est celui d'un patient qui se présente malade chez nous. Nous l'envoyons alors chez le médecin qui tente de mettre en route une carte médicale pour pouvoir le soigner au mieux.

L'utilisateur doit donc se présenter au CPAS du centre rue Haute le lendemain à 8h00 du matin. De là, il est envoyé dans une antenne du centre pour rencontrer une assistante sociale, le jour même ou un des jours suivants. Ces démarches sont souvent très compliquées pour les usagers qui ont du mal à bien s'exprimer en français, à bien comprendre ce qui leur est dit et où on les envoie. De plus ils n'ont pas toujours de carte de transport, ils se déplacent à pied, aller du CPAS du centre pour une autre antenne est souvent très long, surtout lorsqu'on est déjà en mauvaise santé. Il suffit d'un rendez-vous manqué et tout est à reprendre depuis le début.

Arriver au bout de ces démarches administratives s'apparente à un parcours du combattant.

Il est donc très aidant pour eux d'être soutenu lors des démarches, c'est pourquoi l'association Accompagner répond à un besoin que l'on rencontre presque quotidiennement. Pourtant il se trouve que nous éprouvons des difficultés à faire appel au service d'accompagnement. Pourquoi ? Tout d'abord nous ne recevons les usagers qu'une fois par semaine, le matin, et il reste dans nos locaux jusqu'à maximum 15h, nous agissons très souvent dans l'urgence, les démarches doivent être mises en route dès le lendemain. Pour cela, le rendez-vous doit être fait au moment où l'utilisateur est présent pour ce mettre d'accord sur l'heure et le lieu du rendez-vous. Pour les services d'Accompagner il nous faut remplir une demande sur Internet et attendre une réponse hypothétique pour le lendemain. Nous n'avons pas d'ordinateur à l'infirmerie, nous devons donc attendre l'après-midi pour faire la demande qui ne peut plus être transmise à l'utilisateur car il n'est plus dans nos locaux.

Bref, pour nous les services d'Accompagner semblent indispensables, et nous serions ravies et soulagées de faire plus souvent appel à vous, hélas étant donné les contraintes de temps liés à la mise en place rapide d'un accompagnement nous renonçons trop souvent à faire appel à vos services, malgré une demande que l'on sent très importante.

*Témoignage de M.T. & C. infirmières à la Fontaine,
Partenaire*

Ce témoignage – pertinent – nous amène tout naturellement à émettre quelques réflexions à son propos. D'abord, en considérant les demandes de certains organismes, nous aurions besoin de bénévoles accompagnants prêts à répondre directement à la demande, en « stand by » au bureau d'accueil. Pour ce faire, nous devrions pouvoir augmenter leur nombre, et surtout solliciter de nouvelles générosités : être disponibles sans avoir la garantie de faire un accompagnement. Ensuite, il existe différentes façons de nous contacter en vue d'une mission d'accompagnement : par internet – de préférence-, par fax ou par téléphone. Les demandes par internet ou par fax offrent l'avantage de fournir des informations utiles et nécessaires à la confection rapide des ordres de mission. Quant au téléphone, il ne garantit pas une accessibilité immédiate à notre service. Lorsque nos deux salariées sont occupées avec des bénéficiaires, il arrive que le téléphone sonne désespérément au milieu des entretiens. Il y aurait là une amélioration à mettre en place. Enfin, certains acteurs de terrain agissent tellement dans l'urgence qu'il ne nous est pas toujours facile de suivre leur rythme. Ces constats constitueront pour nous autant de défis à relever.

F. Le Financement

En 2011, et pour la première fois depuis sa création, l'asbl « Les Amis d'Accompagner » ont assumé plus de deux tiers de tous les frais résultant de son activité.

Comme l'illustre parfaitement les annexes comptables, « Les Amis d'Accompagner » dépendent essentiellement des dons, ou dans une petite mesure du produit d'événements organisés, ou de subsidiations diverses obtenues.

Aussi tenons-nous à remercier particulièrement ici tous nos généreux donateurs sans lesquels notre action serait impossible.

Par ailleurs, pour la première fois également en dix ans, notre activité spécifique envers les primo-arrivants (non belges en Belgique depuis moins de 3 ans) est subsidiée par la Commission de la Communauté Française (Cocof), et ce pour 5 ans.



VI. NOTRE HISTOIRE

L'asbl « Les Amis d'Accompagner » a repris et perpétué dans l'action sur le terrain les activités de l'asbl « Accompagner ». Son histoire est forcément plus courte, mais les deux histoires finissent par se confondre.

Voici leur histoire commune, telle que rapportée par Mr. G.P., témoin de la première heure.

« Autour des paroisses gravitaient, comme aujourd'hui encore, beaucoup de personnes qui vivaient dans la précarité, la fragilité ou connaissaient de grosses difficultés pour s'intégrer dans notre société. Nous les aidions et les orientions vers des institutions sociales ou caritatives mais sans succès. Pour des raisons diverses, dont principalement la peur et l'ignorance, elles n'effectuaient pas les démarches requises pour résoudre leurs problèmes. D'où naquit l'idée de les faire accompagner dans leurs démarches par des bénévoles formés spécialement à cet effet.

Fin 2000 une aide providentielle de la Congrégation des religieux de l'Assomption nous a permis de mettre sur pied ce projet. Nous avons pu louer des locaux et engager une professionnelle du travail social pour écouter et orienter adéquatement ces personnes en difficulté, avec l'assistance des bénévoles des paroisses qui s'assuraient de la bonne fin des démarches. Leur mission consistait également à apporter un peu de chaleur humaine à ces personnes et à les encourager à se prendre en main. Ainsi naissait dans l'enthousiasme et l'espérance l'asbl Accompagner le 19 mars 2001.

Comme dans toute initiative nouvelle qui se développe nous avons rencontré des problèmes qui nous ont fait ressentir la nécessité de consulter des organisations expérimentées et solidement implantées dans le secteur caritatif et qui puissent nous fournir soutien et conseils. Nous avons ainsi largement développé nos relations avec le réseau associatif. En 2005 nous avons rejoint pour des raisons historiques la Société de Saint-Vincent-de-Paul.

Dans nos interventions, la crise du logement à Bruxelles est rapidement apparue comme une priorité. Avec les encouragements et les autorisations des autorités régionales bruxelloises nous avons décidé d'ouvrir une «table du logement» et d'engager une seconde assistante sociale. Par cette initiative nous voulions permettre aux chercheurs de logement d'avoir accès à toutes les offres et d'organiser des rendez-vous avec l'aide de nos bénévoles. Grâce à la disponibilité et au dévouement de ceux-ci cette initiative a rencontré un certain succès, et ce, à la grande surprise des services officiels. Malheureusement après un certain temps nous avons dû abandonner cette activité du fait qu'elle s'avérait trop lourde financièrement, étant donné l'absence des subsides espérés, et qu'elle représentait également une charge trop importante pour nos bénévoles.

Cette expérience nous a néanmoins ouvert les yeux sur deux de nos faiblesses. Le support financier de la Congrégation religieuse et de nos généreux donateurs ainsi que nos actions ponctuelles ne suffisaient pas pour répondre à nos ambitions. Il nous fallait trouver l'appui de sponsors ou d'organismes officiels. En deuxième lieu nous devons accroître le nombre de nos bénévoles sans quoi rien n'est possible. A cet effet, nous avons créé en 2006 l'asbl «Les Amis d'Accompagner» dont les bénévoles sont partie prenante.

Les résultats ne se sont pas fait attendre. En 2007 notre action spécifique est reconnue par «Action Vivre Ensemble» et «la Fondation Roi Baudouin» qui nous accordent une aide ponctuelle. De plus la commune de Koekelberg nous octroie le Prix du Civisme. Nos efforts pour accroître le nombre de bénévoles portent également leurs fruits et notre Comité de direction s'étoffe de nouveaux membres dont les compétences contribuent à structurer efficacement l'Association et créer des plans d'action à moyen terme. Cela nous permet d'accroître notre aide, de nouer des relations d'entraide avec de nombreuses autres associations et de prendre une place de plus en plus active dans la vie sociale bruxelloise.

Pour couronner notre travail social, Son Altesse Royale La Princesse Astrid nous a offert son Haut Patronage d'abord pour 2 ans et en 2011 pour une durée de 5 ans.

En 2010 l'association est sélectionnée par la commune de Koekelberg dans le cadre du programme de «Cohésion sociale 2011-2015» organisé par la Commission de la Communauté Française (Cocof) en vue de l'intégration des primo-arrivants. Notre projet fut retenu, et est donc subsidié partiellement pour cette période.

Interpelé par notre travail, la Région Bruxelloise nous a contactés en vue de nous inviter à répondre à un appel à projets fin 2012 visant à faire des « Amis d'Accompagner » un bureau d'accueil dans le cadre de la mise en place d'un parcours d'intégration pour primo-arrivants, sans que cela n'affecte notre spécificité d'accompagnement sur le terrain.

En 2011, le Parlement Fédéral Belge nous a choisis pour représenter, avec cinq autres associations, le bénévolat bruxellois à l'occasion de la Fête du Roi.

Si nos efforts pour nous faire connaître et être reconnus nous demandent beaucoup d'énergie nous n'en oublions pas pour autant notre mission de base qui consiste à accompagner sur le terrain toutes ces personnes qui sont précarisées, désorientées et qui fondent sur nous tous leurs espoirs pour les aider à retrouver leur dignité et s'intégrer dans notre société. Ce qui précède a pu vous donner un aperçu détaillé de notre motivation. »



Ensemble, pas à pas !

ANNEXES COMPTABLES

ASBL Les Amis d'Accompagner - APERCU COMPTABLE DE L'ANNÉE 2011**SOLDE AU 1er JANVIER**

C_114_2609546_83 = ASBL LES AMIS	42.280,93	
C_114_2609545_82 = ASBL LES AMIS	15.273,19	
C_CAISSE_TIMBRES = ASBL LES AMIS	0,00	
TOTAL SOLDE AU 1er JANVIER	57.554,12	
	ENTREES	SORTIES
LOCAUX_ASSURANCE	0,00	259,89
LOCAUX_ENTRETIEN	0,00	1.533,01
LOCAUX_PAF [EAU-GAZ-ELECTRICITE]	0,00	5.952,00
	0,00	7.744,90
PUBLICITE - LETTRE INFO	0,00	1.882,05
FOURNITURES_DE_BUREAU	0,00	2.412,17
FRAIS_BANCAIRES	0,00	89,60
INTERETS_BANCAIRES	502,84	0,00
PRCT_IMPOTS_TAXES	0,00	147,31
	502,84	4.531,13
ACCUEIL_BENEFICIAIRES	0,00	374,28
BENEVOLE_CONVIVIALITE [10e anniversaire]	923,20	2.758,40
BENEVOLE_FORMATION	0,00	3.122,95
COURRIER_POUR_BENEFICIAIRES	0,00	938,00
DOCUMENTATION_SOCIALE	0,00	350,00
DONS_EXCEPTIONNELS	2.045,25	0,00
DONS_VIA_CONCERT_THEATRE	5.759,50	2.157,88
DONS_REGULIERS	14.495,00	0,00
DONS_SOUTIEN_ASSOCIATIF SVDP	2.100,00	0,00
MISSIONS_D'ACCOMPAGNEMENT	0,00	1.344,73
TELEPHONIE	0,00	1.202,22
	25.322,95	12.248,46
TRANSIT POUR TIERS	4.668,65	5.943,65
	4.668,65	5.943,65
COMPTABILITE - PRG - CTRL COMPTABLE	0,00	308,55
C.O.C.O.F. SUBSIDE	22.500,00	0,00
C.O.C.O.F. PUBLICITE	5.000,00	0,00
DON_CONGREGATION_ASSOMPTION	40.600,00	0,00
PERSONNEL_ASSURANCE	0,00	1.111,78
PERSONNEL_CHARGES_SOCIALES	0,00	25.530,46
PERSONNEL_FORMATION	0,00	270,00
PERSONNEL_SALAIRE_NET	490,08	23.870,36
	68.590,08	51.091,15
INFORMATIQUE_MATERIEL_LOGICIELS	0,00	1.831,92
INFORMATIQUE_INTERNET	0,00	769,43
INFORMATIQUE_LOGICIEL_COMPATBLE	0,00	1.418,35
	0,00	4.019,70
TOTAUX GENERAUX	99.084,52	85.578,99
		13.505,53
C_114_2609546_83 = ASBL LES AMIS	55.721,42	
C_114_2609545_82 = ASBL LES AMIS	12.440,23	
C_TIMBRES	2.898,00	
TOTAL SOLDE AU 31 DECEMBRE	71.059,65	

BUDGET 2012

DEPENSES 2012			
LOCAUX			
LOCAUX_ASSURANCES		300,00 €	
LOCAUX_ENTRETIEN_REPARATION		1.000,00 €	
LOCAUX_PARTICIPATION_FORFAITAIRE		6.000,00 €	
LOCAUX_AUTRES		200,00 €	
LOCAUX			7.500,00 €
FRAIS_ADMINISTRATIFS			
FRAIS_ADMINISTRATIF_FOURNITURES_DE_BUREAU		1.250,00 €	
FRAIS_ADMINISTRATIF_FOURNITURES_DOCUMENTATION		350,00 €	
FRAIS_ADMINISTRATIF_PETIT_MATERIEL		200,00 €	
FRAIS_ADMINISTRATIF_PHOTOCOPIE_TONER		250,00 €	
FRAIS_ADMINISTRATIF_PHOTOCOPIES		725,00 €	
FRAIS_ADMINISTRATIF_PUBLICATION_MONITEUR		125,00 €	
FRAIS_ADMINISTRATIF_TIMBRES		2.000,00 €	
FRAIS ADMINISTRATIFS			4.900,00 €
PUBLICITE - LETTRE INFO			
LETTRE-INFO IMPRESSION		1.200,00 €	
LETTRE-INFO TIMBRES		700,00 €	
PUBLICITE - FRAIS IMPRESSION		2.000,00 €	
PUBLICITE - LETTRE INFO			3.900,00 €
BENEFICIAIRES			
ACCOMPAGNEMENT - MISSIONS		1.500,00 €	
BENEFICIAIRES - ACCUEIL		500,00 €	
BENEFICIAIRES			2.000,00 €
BENEVOLES			
BENEVOLE - ASSURANCE		750,00 €	
BENEVOLE - REPAS - CONVIVIALITE		1.000,00 €	
BENEVOLE - FORMATION - FORMATEUR		2.200,00 €	
BENEVOLE - FORMATION - LOCATION - LOCAUX		250,00 €	
BENEVOLE - FORMATION - MATERIEL DIDACTIQUE		0,00 €	
BENEVOLE - FORMATION - PHOTOCOPIES		150,00 €	
BENEVOLE - FORMATION - PIQUE-NIQUE		250,00 €	
BENEVOLES			4.600,00 €
TELECOMMUNICATION-OUTILS SOCIAUX			
TELEPHONIE_BELGACOM		600,00 €	
TELEPHONIE_TOLEDO		1.200,00 €	
SOCIAL-OUTILS-AFFILIATION-SERVICES		250,00 €	
SOCIAL-OUTILS-DOCUMENTATION		200,00 €	
TELECOMMUNICATION-OUTILS SOCIAUX			2.250,00 €

PERSONNEL			
PERSONNEL_ASSURANCE		1.250,00 €	
PERSONNEL - REMUNERATION BRUTE - ONSS (pour 2 ETP)		88.000,00 €	
PROGRAMME COMPTABLE-ASSISTANCE		250,00 €	
PERSONNEL			89.500,00 €
FRAIS FINANCIERS - IMPOTS			
BANQUE_FRAIS_BANCAIRES		250,00 €	
IMPOTS-AUTRES		250,00 €	
IMPOTS-TAXES		100,00 €	
PRECOMPTE			
FRAIS FINANCIERS - IMPOTS			600,00 €
INFORMATIQUE_INTERNET		600,00 €	
INFORMATIQUE_INTERNET_HEBERGEMENT		150,00 €	
INFORMATIQUE_INTERNET_PROGRAMMES		500,00 €	
INFORMATIQUE_ORDINATEURS		2.000,00 €	
INFORMATIQUE_PROGRAMMES_LOGICIELS		1.500,00 €	
			4.750,00 €
TOTAL DES DEPENSES		120.000,00	120.000,00
ENTREES 2012			
INTERETS BANCAIRE		100,00 €	
C.O.C.O.F.		25.000,00 €	
FINANCEMENTS ASSURES			25.100,00 €
DONS VIVRE ENSEMBLE		5.000,00 €	
DONS REGULIERS ESPERES		15.000,00 €	
DONS CONGREGATION DE L'ASSOMPTION		30.000,00 €	
DONS EXCEPTIONNELS		2.000,00 €	
DONS ACTIVITE THEATRE		2.000,00 €	
DONS			54.000,00 €
ENGAGEMENT DE NOS AVOIRS		40.900,00 €	40.900,00 €
TOTAL DES ENTREES		120.000,00	120.000,00

Siège social	Accueil et correspondance
Rue des Braves 21,	Rue Félix Vande Sande 40,
1081 Bruxelles	1081 Bruxelles
Compte bancaire des	Tél. 02.411.87.54
Amis d'Accompagner	Fax 02.411.54.51
114-2609545-82 – 1081 Bruxelles	Internet www.accompagner.be
IBAN BE25114260954582	E-mail bruxelles@accompagner.be
BIC BKCPBEB1BKB	N° national 0879.434.959