

RAPPORT ANNUEL 2014

LES AMIS D'ACCOMPAGNER asbl

Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

« ENSEMBLE, PAS À PAS »



À nos bienfaiteurs



« Nous devons apprendre à vivre ensemble comme des frères, sinon nous allons tous mourir ensemble comme des idiots. »

Martin Luther King



TABLE DES MATIERES

Table des matières	Page	4
Avant-propos : "Une chaîne de sourires!"	Page	5
Contexte & finalités		
1. Contexte	Page	7
2. Finalités	Page	9
Mission & Action		
1. Mission	Page	11
2. Action	Page	11
Faits marquants	Page	13
Bilans sociaux		
1. Bilan général	Page	17
2. Bilan par Service	Page	18
3. Bilan de « notre apport à la Cohésion sociale »	Page	23
4. Bilan de l'Équipe	Page	27
Réflexions quant à notre rôle demain		
1. Constats	Page	30
2. Des évolutions majeures	Page	30
3. Quels défis pour notre Association ?	Page	33
Contexte financier	Page	35
Informations comptables	Page	36
Informations de contact	Page	42
Annexes : tableaux		
1. Bilan social général	Page	46
2. Bilan social du Service d'Accueil socio-juridique	Page	47
3. Bilan social du Service aux Partenaires	Page	48
4. Bilan social des Primo-arrivants	Page	49
5. Partenaires et réseau social	Page	50



AVANT-PROPOS

Une chaîne de sourires

Chère bienfaitrice, cher bienfaiteur,

Les premiers sourires d'une journée de l'Association « Les Amis d'Accompagner » sont ceux du personnel et des bénévoles qui s'apprêtent à accueillir les personnes qui viendront frapper à la porte, avec ou sans rendez-vous. On se salue, visiblement heureux de se revoir et de travailler ensemble. On éclaire les locaux, on branche les ordinateurs, on promène un regard satisfait sur ces lieux témoins de bien des confidences. Vient ensuite l'inventaire de la réserve de biscuits. Combien ont échappé à l'appétit des attablés de la veille ? Aïe ! La réserve a fondu ! Oui, mais il y a du chocolat en abondance. Bizarre ... Malgré l'emballage doré de ces pièces de deux euros en chocolat, ce trésor n'attise pas les convoitises. On sourit déjà à l'idée de devoir annoncer au fournisseur l'épuisement des stocks. On imagine ses réactions, ses exclamations. Quoi qu'il en soit, la réserve sera à nouveau achalandée.

On sonne. La bénévole de l'accueil « blabla » se précipite à la porte. Avec un grand sourire, elle accueille un couple un peu inquiet. Il n'a pas de rendez-vous. Après avoir frappé à de nombreuses portes, il espère que celle-ci sera la bonne, ou du moins qu'elle sera meilleure que les précédentes. En guise de tout préambule, l'invitation à prendre une tasse de thé ou de café a pour effet de décrisper les nouveaux venus. Le retard des uns faisant le bonheur des autres, une plage d'écoute se libère dans le planning matinal. Le couple sera reçu. Le voilà moins anxieux.

Les allées et venues se succèdent. Voici un bénévole avec un bénéficiaire, en partance vers le centre public d'action sociale de ce dernier. « Vous croyez que cela ira ? », demande-t-il inquiet. « Rassurez-vous », répond le bénévole. L'équipe d'accueil socio-juridique m'a bien informé de votre situation. Elle m'a assuré que nous possédions bien tous les documents nécessaires à l'aboutissement de votre demande. Un sourire se dessine sur le visage du bénéficiaire. Il quitte les bureaux d'Accompagner avec le bénévole.

Que se passe-t-il ? Un bénévole revient de mission, visiblement contrarié. Arnaud se précipite pour s'inquiéter de la situation et rassurer le bénévole. Après un échange cordial, celui-ci retrouve sa sérénité. Un échec, un non-aboutissement, cela arrive et c'est normal. On examinera d'autres pistes de solution. Courage !



Un jour, je me rendais à ma réunion au 1^{er} étage du Bureau. En chemin, je croise un bénéficiaire hilare. Je lui demande ce qui se passe. « J'ai attendu trois quart d'heure avant d'être reçu, mais c'était bidonnant de voir derrière les vitres le travail de vos salariés et de vos bénévoles accueillants. Ils décrochent, ils raccrochent, ça sonne de partout... Et c'est reparti ! Ils décrochent, raccrochent, frappent sur les touches, appellent, rappellent. Ce sont de vrais chefs d'orchestre avec leur téléphone pour baguette. Et puis, il faut voir leurs mimiques. Elles rivalisent avec les meilleurs mimes de comédiens. On peut voir sur leur figure le déroulement de leur conversation. Cela va de la rigolade à la fermeté en passant par tous les dégradés. Je me suis vraiment amusé. Mais humour mis à part, j'ai aussi reçu une bonne nouvelle. Mon dossier de régularisation avance bien. »

Je félicite mon interlocuteur et monte en hâte à la réunion. Cela fait plaisir de se revoir en Comité de Direction. Même si l'on craint un peu les rappels à l'ordre de Roger lorsqu'il s'apercevra que tout ce qui était à faire ne l'a pas été ! Le personnel du rez-de-chaussée en rit. C'est au tour des responsables de se faire recadrer par l'administrateur délégué. Mais comme tout est pour le bien de l'Association et surtout des bénéficiaires, on fait le gros dos et on repart plein de courage et dans la bonne humeur.

Chères Bienfaitrices, chers Bienfaiteurs, ce climat humain, à la fois professionnel et familial, a produit de très beaux résultats en 2014. Je vous invite à les découvrir en lisant les pages qui suivent. Par votre générosité, vous rendez notre Action possible. De plus, vous êtes source de joie pour ceux qui s'adressent à nous.

Une fois de plus, merci de tout cœur.

P. Guy

CONTEXTE & FINALITÉS

1. Contexte

Pour bien comprendre les réalités vécues par « Les Amis d'Accompagner », nous replaçons l'Association dans son contexte de « fonctionnement », et nous en rappelons les finalités.

1.1 La Région de Bruxelles –Capitale

Une pauvreté toujours croissante

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, la pauvreté s'installe sans coup férir, et prend de l'ampleur, année après année. Ceci n'est plus un scoop, ni un secret pour personne. Toutes les études récentes et autres baromètres parus ces derniers mois (Journal Le Soir, La Dernière Heure,...) illustrent cet état de fait, alarmant pour les pouvoirs publics.

« Bruxelles est la région du pays où le pourcentage de la population qui vit sous le seuil de pauvreté est le plus élevé. En 2008, il s'agissait de 26% (contre 10,1% en Flandre et 19,5% en Wallonie). En 2012, on parlait déjà de 27,8% des Bruxellois. En 2013, l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale sortait le chiffre de 33,7 %. On peut néanmoins estimer que le taux de pauvreté bruxellois est nettement supérieur à ces chiffres dans la mesure où les coûts du logement et d'autres biens de base sont plus élevés à Bruxelles alors que le revenu médian est calculé à partir d'une moyenne nationale. En d'autres termes, avec 1.000 € par mois, un isolé bruxellois acquiert beaucoup moins de biens de base que les autres Belges. » (« Bruxelles et la pauvreté » - Forum Bruxellois de Lutte contre la Pauvreté - 2015).

Une population au caractère très cosmopolite

Au cours du siècle et demi passé, le développement démographique de Bruxelles est resté fortement dominé par les migrations. Ce phénomène ne se dément pas aujourd'hui. La capitale a vu sa population s'accroître au cours des dernières années et, comme pour toutes les grandes villes d'Europe, sa composition s'internationaliser fortement. Le dernier recensement (enquête socio-économique de 2001) signalait qu'à Bruxelles on ne comptait pas moins de 45 nationalités différentes. Depuis lors, la composition s'est encore diversifiée. Aujourd'hui, la majorité de la population bruxelloise est composée d'immigrés ou issue de l'immigration au sens large.

1.2 Nos valeurs & nos buts

Valeurs

Notre action 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 reflète aussi des valeurs telles que **la confiance** - elle permet aux bénévoles de donner le meilleur d'eux-mêmes aux personnes qu'ils aident -, **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'à l'Association de ses faiblesses et de ses limites.

Buts

Lutter

Lutter contre la précarité et la pauvreté et/ou l'exclusion sociale de personnes en difficulté, en détresse ou désemparées, au moyen de 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 constitue pour eux une véritable école d'apprentissage du vivre-ensemble et de l'autonomie d'action.

Il est réaliste car il ne nécessite qu'un peu de temps libre et de bonne volonté de la part de bénévoles, ainsi qu'un budget restreint destiné à l'« encadrement » (le bureau d'accueil et les professionnels salariés).

Répondre à un besoin social.

Beaucoup de personnes restent dans des situations de précarité, voire de pauvreté, par ignorance, par peur ou en raison de leur 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.

2. Finalités

Rassembler

L'Association permet à des hommes et des femmes, de toutes origines et conditions – bénévoles, travailleurs salariés, bienfaiteurs – de partager leurs valeurs et de les vivre pleinement. Une mosaïque au service d'autres mosaïques.

Aider à s'intégrer

L'Association veut promouvoir et favoriser l'autonomie d'action et une meilleure intégration sociale des personnes précarisées afin qu'elles retrouvent leurs droits et assument leurs responsabilités de citoyen. Elle devient ainsi un maillon d'une chaîne sociale solidaire.

Son but est d'amener la personne à se passer de son aide pour que, in fine, cette personne parvienne 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 de l'Association. 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, « Les Amis d'Accompagner » privilégie la qualité de la relation qui permet de partager les épreuves et les joies, de chercher ensemble la meilleure voie à suivre pour résoudre les problèmes rencontrés. Pas à pas, l'Association permet d'améliorer ainsi la qualité de vie de ses bénéficiaires.

Alerter

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

... UN ENSEMBLE DE FINALITÉS, GARANTES D'UNE COHÉSION SOCIALE ET D'UN VIVRE-ENSEMBLE RÉLLEMENT VÉCUS.





MISSION & ACTION

1. Mission

Depuis l'Assemblée Générale de décembre, la mission de l'Association « Les Amis d'Accompagner » se définit dorénavant en quatre volets complémentaires :

1. Promouvoir et favoriser l'autonomie d'action de toute personne en difficulté en vue d'une meilleure intégration sociale. A cet effet, des bénévoles formés l'accompagnent physiquement sur le terrain dans les démarches qui lui sont nécessaires pour retrouver ses droits et assumer ses responsabilités de citoyen.
2. Etendre cette même action d'accompagnement de terrain à toute personne en perte provisoire ou définitive d'autonomie, ce qui lui permettra de continuer à vivre dignement et à se sentir valorisée au sein de la société.
3. Proposer ces mêmes services à toutes les associations et organisations privées ou publiques sollicitant ce type d'accompagnement de terrain pour leurs propres bénéficiaires, leur donnant ainsi l'occasion d'accroître l'efficacité de leur Action.
4. Offrir l'accompagnement administratif et technique nécessaire à toute personne désarmée devant la pression informatique croissante qui déshumanise la relation entre les prestataires de service et leurs clients.

2. Action

Notre association « Les Amis d'Accompagner » s'engage dans une relation d'aide aux personnes en difficulté et aux organisations qui la sollicitent pour leurs propres bénéficiaires.

Accueillir

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 de se faire accompagner dans ses démarches administratives ou autres, en vue d'aboutir 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 cela s'avère nécessaire.

Agir collectivement

L'accompagnement sur le terrain est un projet collectif qui engage, dans la durée, un travail d'équipe entre bénévoles et salariées au sein de l'Association.

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

Défendre

Cette relation de soutien et de fraternité va prendre - l'expérience nous y a confortés - des accents de défense de la personne et de ses droits, jusqu'au bout de nos moyens.

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 face à l'opinion publique.

FAITS MARQUANTS

Au-delà des activités et des résultats découlant directement de notre Action, que devenons-nous retenir de l'année 2014 ?

1. Le lancement de notre « Plan directeur 2014-2016 »

Élaboré et finalisé sous le coaching d'un professionnel, ce plan directeur est une continuation des efforts du plan triennal précédent. Il comprend quatre axes de progression dans lesquels figurent tous nos objectifs, évalués chaque année :

1. *Développer nos ressources humaines ;*
2. *Se financer durablement ;*
3. *Accroître notre visibilité ;*
4. *Maîtriser notre développement.*

2. La mise en œuvre progressive du « Plan des démarches »

Ce « Plan des démarches » était déjà un de nos objectifs en 2013. Actuellement, il est mis en œuvre progressivement par notre équipe d'accueillants socio-juridiques.

Ce Plan, élaboré en dialogue avec la personne en difficulté à la fin de son premier entretien (ou en cours de route si nécessaire), comprend les démarches qu'elle doit entreprendre « pour s'en sortir » : priorités, nature, lieu, adresse, contact et suivis. Concrétisation pratique de l'aide offerte, ce Plan lui sert de guide, et devient un document de référence pour nos accompagnements de terrain - s'ils sont souhaités – et le pilier de notre suivi « du dossier », s'il y a lieu.

3. Notre adhésion comme membre de l'A.E.R.F.

Sur proposition du Conseil d'administration et après avis positif du Comité de Surveillance, l'Assemblée générale ordinaire du 27 mars 2014 de l'Association pour une Éthique dans la Récolte des Fonds (A.E.R.F.) a approuvé notre demande d'adhésion comme nouveau membre.

4. Notre demande d'adhésion comme membre du F.B.L.P.

Le 17 octobre 2014, le Forum Bruxellois de la Lutte contre la Pauvreté (F.B.L.P.) organisait un Colloque du consacré à l'« Inventaire de l'innovation sociale », soit 34 modèles « inspirants ». Étonnée de ne pas figurer comme « association innovante et inspirante », contacts pris, réunion tenue et analyse faite par un de ses Responsables de projet, il est apparu que ce « réel » (sic) manquement était dû au fait que n'étions « inscrits » dans aucun réseau consacré à la pauvreté. Notre demande d'adhésion fut aussitôt introduite/ Le Conseil d'Administration du 27

février 2015 devra statuer sur notre demande de devenir membre du Forum Bruxellois.

5. Deux démarches « extra-ordinaires » en notre faveur

- La première émane de « **Médecins du Monde** » qui, dans une lettre (19/08) élogieuse, nous demande un accord de partenariat (alors qu'habituellement c'est nous qui « démarchons » le partenaire potentiel) pour assurer leurs « accompagnements de leur plan hiver 2014-15 » :
 - *« Vu l'expansion dynamique de votre service, nous avons pensé à votre structure, qui est spécialisée en la matière et qui offre un encadrement et accompagnement de qualité tant auprès de vos bénévoles qu'auprès de vos bénéficiaires. »*
 - Cette demande qui entre pleinement dans le cadre de notre mission a été acceptée avec enthousiasme par notre Comité de Direction.
- La deuxième vient...de France, plus précisément en la personne d'une jeune Bretonne. Assistante de service social, elle est désireuse, avec l'aide et le soutien de « Jeunes à Travers le Monde », d'appréhender l'organisation de l'action sociale et ses pratiques professionnelles dans la Région bruxelloise. Parmi les centaines d'associations en place à Bruxelles, cette personne a choisi « Les Amis d'Accompagner » !
 - Et non avec une satisfaction certaine :
 - *« Je voulais vous remercier pour votre accueil chaleureux, pour m'avoir fait découvrir le milieu associatif et plus précisément "Accompagner" avec tous les "Amis" que j'y ai trouvé.*
 - *L'aventure ne s'arrête pas maintenant mais je voulais dire merci car je sors de ce stage réellement enrichie personnellement et professionnellement. »*

6. Membre de la Commission d'attribution des logements sociaux de Koekelberg

Cette Commission a pour mission de rendre au Collège des Bourgmestre et échevins un avis conforme sur l'attribution des logements communaux suivant l'ordre chronologique des candidatures reprises dans le registre des demandes et en application des critères et priorités définis dans le règlement communal. Notre Association a été invitée à y siéger et a donc accepté un des trois mandats ayant voix délibérative (la « conseillère-gestionnaire » ayant une voix consultative). Un beau témoignage et une non moins belle reconnaissance de notre Action et de la portée de notre Mission.

7. Nouveau site internet ?

La refonte complète de notre site internet était –il nous faut utiliser l'imparfait - un objectif majeur de 2014 ! Non tenu, il nous a demandé beaucoup d'énergie et causé pas mal de soucis!

Offrant apparemment toutes les garanties de professionnalisme, une entreprise fut contactée. Un cahier de charges complet fut élaboré, des réunions de travail eurent lieu, ainsi que des échanges de courriel, des rappels...Au bout de plus de six mois de patience, on est arrivé à un résultat quasi-nul !

Nous remettons cet objectif sur le métier pour 2015...

8. La vidéo « Les Amis d'Accompagner »

Autre objectif majeur de 2014 : la confection d'une vidéo sur « la » spécificité de notre Association : l'accompagnement de terrain. Pari tenu ! Enfin, presque : le film devrait être terminée au 1^{er} trimestre 2015 ! Destiné à servir de base à nos présentations extérieures, il sera mis en ligne sur notre nouveau site internet et sur YouTube.

Neuf réunions d'élaboration et d'adaptations successives des scénarii, visionnages des séquences filmées, des dizaines d'heures de tournage, la présence d'une trentaine de « figurants volontaires » différents ont fait de cette vidéo « **l'événement** » **de l'année** pour l'Association !

Et pour la réaliser – filmer, découper, monter, adapter- nous avons eu la chance de pouvoir compter sur un professionnel, bénévole, qui n'a ménagé ni son temps, ni son talent ! Qu'il en soit ici remercié !

9. Collaboration avec les Médias catholiques

Si le premier semestre 2014 a vu se poursuivre la concrétisation de notre partenariat avec la Radio Catholique Francophone (RCF), l'enregistrement et la diffusion de cinq émissions sur ses ondes, le second a pu entériner un accord de collaboration avec les autres médias catholiques.

Ceci s'est traduit par la parution d'une interview de notre Président dans les pages du « Journal Dimanche » (n° 43 du 7 décembre) et, en 2015, par la programmation d'émissions consacrées aux « Amis d'Accompagner » sur les ondes de la RTBF (radio et télévision).

10.Représentation théâtrale : « Impair et père »

Organisée au profit de notre Association, la représentation fut un succès d'assistance. Fidèle au rendez-vous depuis quelques années déjà, le « Théâtre du Chenois » a une nouvelle fois regalé un public toujours aussi réceptif ! Éclats de rire et applaudissements ont répondu à une prestation

d'acteurs à la hauteur de cette comédie de boulevard, tant il est vrai que les impairs de ces pères « hors pairs » se succédaient à un rythme effréné !

11. Recherche d'un Responsable des Volontaires

Orphelin du Responsable démissionnaire en début d'année, cette recherche d'un « nouveau » reste bien un fait marquant de cette année 2014. Sa fonction occupe une place centrale dans l'organisation. Son absence fut difficilement compensée. Nombreuses furent les recherches et approches, mais sans succès. Ce sera pour 2015 !

12. Échecs de subsidiation

Au-delà de nos efforts de recherches de financements structurels pour pérenniser l'Association, nous « frappons à un maximum de portes » pour obtenir un ou plusieurs subsides ponctuels destinés à financer l'un ou l'autre investissement extraordinaire (site internet, tour PC,...). Et cette année, ce fut échec sur échec : quatre demandes introduites, et quatre refus !

13. La course parrainée du Centre Scolaire Notre Dame de la Sagesse de Ganshoren

Une école qui court au profit de notre Association ? Oui, cette « première » est à l'actif de la section primaire du Centre Scolaire Notre Dame de la Sagesse! Soleil du mois de juin, bonne humeur, entrain, envie et... sueurs étaient au rendez-vous au Parc Élisabeth ! Ils étaient parrainés, ils s'y étaient engagés...et pari tenu, les enfants se sont « farci » les quelques tours du Parc pour notre bonne cause ! ... Ils ont ainsi récolté un montant non négligeable ! Qu'ils en soient ici encore remerciés ! Un exemple à suivre ? Sûrement !





BILANS SOCIAUX

1. Bilan général (Tableau en annexe 1)

N'ayons pas peur des mots ! Ce bilan général nous semble si **exceptionnel**, que ses résultats nous paraissent difficiles à intégrer, tant les « progressions » de ces deux dernières années - puisqu'ici il nous faut bien parler « chiffres » - sont impressionnantes. Aussi bien en termes de « personnes aidées » que d'« accompagnements de terrain ». C'est sans aucun doute le fruit de notre réorganisation opérée au courant de 2013, dont les résultats escomptés produisent pleinement leurs effets en 2014. Y contribue aussi l'accroissement de notre visibilité à laquelle nous travaillons maintenant depuis plusieurs années.

Les Personnes aidées

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Dossiers	459	443	458	573	708
Femmes	261	254	271	335	403
Hommes	198	189	187	238	305

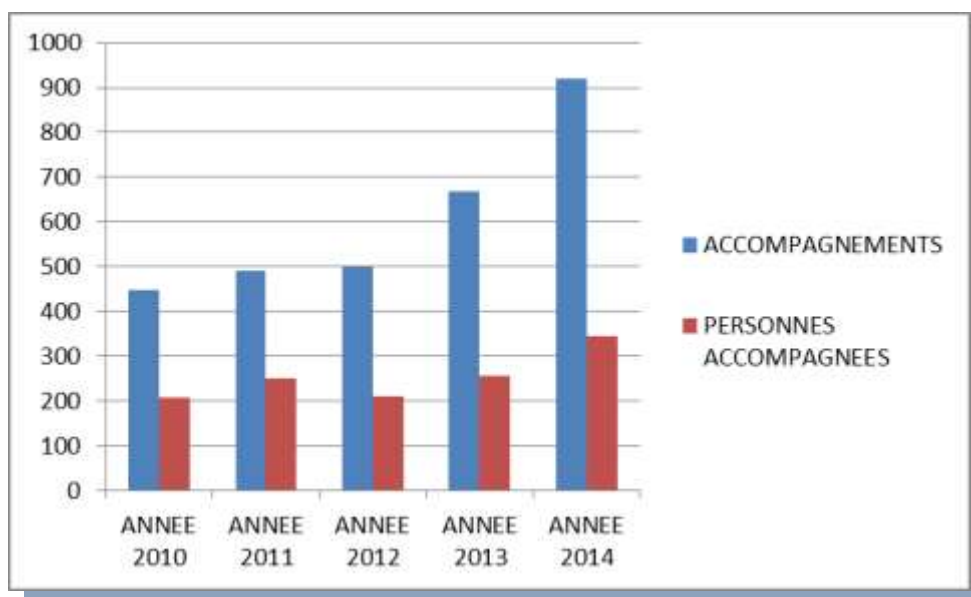
Relevons donc que nous avons aidé **115** personnes de plus en 2013 qu'en 2012, et **135** de plus en 2014 qu'en 2013, soit respectivement **20% et 19% d'accroissement** au niveau du public.

Les Accompagnements

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Accompagnements	449	492	498	667	921
Personnes accompagnées	208	250	210	257	345

Si les accompagnements augmentent respectivement de 33% en 2013 et de 38% en 2014, il est important de souligner la très nette augmentation des personnes accompagnées en 2014 par rapport à 2013, puisque telle est l'objet de notre mission : **34%**.

À cet égard, un graphique de l'évolution des accompagnements de ces 5 dernières années est encore plus parlant :



Au-delà des chiffres

Notre Association ne fait pas du « chiffre » pour l'exemplarité des résultats ! Non ! Ces chiffres aussi « beaux » soient-ils dans l'absolu comme reflet de notre travail ...confirment hélas, comme s'il fallait encore le démontrer, combien la précarité et la pauvreté sont bien présentes. Elles nous interpellent au quotidien!

2. Bilans par Service

Depuis notre réorganisation de mi-2013 deux « **services** » complémentaires cohabitent au Bureau d'accueil, supervisés par le Responsable Opérationnel.

Leurs activités couvrant pour la 1^{ère} fois une année civile entière, il nous semble intéressant de les mettre en valeur isolément et de se pencher sur les caractéristiques de leur public. Une comparaison avec les années antérieures n'est donc pas encore possible.

Nous nous bornerons à ne produire ci-après que des considérations générales. Les bilans complets figurent en annexes.

2.1 Le Service d'accueil socio-juridique (Tableau en annexe 2)

Ce service se charge de l'accueil social et juridique des personnes défavorisées qui s'adressent directement à notre Bureau d'accueil. Composé d'une équipe de 7 Accueillants spécialement formés à cet effet, il prend en charge la situation de ces personnes, oriente et organise les

accompagnements de terrain nécessaires (Plan), et assure le suivi de leur « dossier », comme souligné plus haut.

Caractéristiques

- Nombre de personnes prises en charge : **533**

306 femmes (57%) & 227 hommes (43%) – dont 352 personnes se sont adressées à nous pour la première fois en 2014.

- Nombre d'entretiens : **1368**

Leur nombre varie bien sûr suivant la difficulté et l'ampleur des situations vécues. En moyenne **2,5 entretiens** s'avèrent nécessaires.

- Un public féminin, pauvre, isolé et d'âge mûr

D'une façon générale, ce public est un public de pauvres – à 90% dépendant de revenus de remplacement - voire de très pauvres (sans revenu), composé majoritairement d'isolés, de couples avec enfants, et de femmes.

Le public est d'âge mûr, les problèmes de vie surgissent souvent sans prévenir ; le plus souvent, les personnes sont envoyées à notre accueil par des partenaires.

- Un public d'immigrés ou issu de l'immigration au sens large

Avec 51% des personnes accueillies, les « étrangers » sont le public majoritaire à l'accueil. Comme la population bruxelloise, nous sommes donc bien **très majoritairement** en présence d'un public d'immigrés ou issu de l'immigration au sens large.

Les accompagnements

- **192 personnes** ont demandé des accompagnements, soit **36%** des personnes que nous avons accueillies.

- **462 accompagnements** ont effectivement été réalisés (31 préparés, ont dû être annulés).

- Les accompagnements administratifs avoisinent les 25%. Ils dénotent le désarroi de plus en plus prononcé de notre public devant « le tout numérique ».

Si les démarches de terrain liées au logement sont majoritaires (22%), celles liées aux autres priorités sont à peu près équivalentes

et gravitent autour des 10% (justice, santé, ressources, administration).

La coordination des accueillants

La coordination du suivi des dossiers gérés par les accueillants s'opère journalièrement par le Responsable opérationnel.

Celui-ci les réunit mensuellement avec comme objectifs d'informer, de partager sur les difficultés rencontrées, d'uniformiser les pratiques (procédures,...), de travailler des thèmes préalablement fixés de commun accord, et de se former.

Témoignage d'un accompagnant (extrait de rapport de mission)

La mission s'est bien déroulée. Nous avons rejoint Entraide et Culture à pieds de la gare du Midi, mais cela faisait loin pour Madame (environ 1 km) car elle a un problème aux pieds. Nous avons pris le tram au retour. Madame a souhaité que j'explique sa situation à Mme Z., ce que j'ai fait. Madame avait ses documents avec elle et a pu les lui remettre (y compris ceux relatifs à ses ressources, environ 1000 euros). L'assistante sociale s'est engagée à contacter tous les créanciers (Proximus, Foyer Molenbeekois, Symbio, Cofidis) pour faire le point sur l'état des dettes et trouver une solution de paiement. Elle rappellera Madame d'ici une quinzaine de jours pour lui proposer un rendez-vous. Lors de ce rendez-vous, Madame Z. fera également un tableau du budget de Madame O. pour l'aider dans sa gestion. Madame O. a paru satisfaite du rendez-vous.

2.2 Le Service aux partenaires (Tableau en annexe 3)

Ce service se charge des demandes d'accompagnement émanant du réseau social (Associations, Organismes privés et publics,...) via internet, et de tous les contacts en relation avec celui-ci. Il fonctionne sous la responsabilité de la Chargée des Relations et de son Adjointe.

Caractéristiques

- Nombre de personnes aidées : **222**
126 Femmes (57 %) et **96 Hommes (43 %)**
- Un public féminin, pauvre, isolé et d'âge mûr

Soit dans des proportions quasi identiques, le même public que celui accueilli.

- Un public d'immigrés ou issu de l'immigration au sens large

Avec exactement le même pourcentage de personnes étrangères que celui des personnes accueillies (49%), nous pouvons définir de la même manière ce public accompagné pour nos partenaires.

Les accompagnements

- Nombre de partenaires aidés: **69**
La liste des partenaires demandeurs figure en annexe 5.
- **178 personnes** ont bénéficié des accompagnements.
- **459 accompagnements** ont effectivement été réalisés (79 missions préparées, ont dû être annulées).
- Les accompagnements pour raisons de santé, de santé mentale ou de handicap sont majoritaires avec plus de 60%.

Les nouveaux accords de partenariat de 2014

Le « Service aux partenaires » est chargé de faire connaître l'Association. Il prend les contacts nécessaires avec des partenaires potentiels pour leur proposer « l'accompagnement de terrain par nos bénévoles formés » de leur propre public. Il leur est loisible de signer avec nous un « accord de partenariat », sans durée limitée.

Sont venus nous rejoindre cette année :

La Clinique Saint Jean, Les Infirmiers de rue, L'Îlot 160, Solidarité Savoir, Le Service de Réinsertion Sociale, Begeleid Wonen Brussel, Talita, Convivial, Le Centre PMS 1 libre de Bruxelles, Le Centre PMS libre de Bruxelles Nord-Ouest, Fédasil-Petit Château, Familles solidaires (Famisol), Médecins du Monde Belgique.

Témoignage d'une accompagnante (extrait de rapport de mission)

Lorsque je suis arrivée à mon lieu de rendez-vous, j'étais loin d'imaginer ce qui m'attendait. Il est vrai que j'avais demandé de quel handicap souffrait B. À ma grande surprise, j'ai été un peu saisie car je me suis retrouvée avec des personnes en chaises roulantes. Et bien sûr, je n'étais pas préparée à cela. Je pensais qu'il s'agissait d'une école normale; je ne m'étais pas trop posé de questions.

Heureusement pour moi, ce milieu m'est familier alors je me suis lancée. Je ne savais pas très bien à qui m'adresser, je suis allée à l'étage pour chercher B. et une personne m'a dit que je devais attendre en bas comme tout le monde, et je suis descendue. J'attendais impatiemment B. sans la connaître. Quand elle a descendu les escaliers, j'ai compris tout suite que c'était elle et je lui ai demandé : «B. » ? Elle m'a répondu timidement "bonjour". Je me suis présentée. Tout le monde me regardait sans vraiment me poser la question « qui êtes-vous ? ». Nous sommes sorties de l'école et c'est elle qui a montré le chemin du retour. Arrivée à destination sa maman était contente et m'a remercié.

Suivi à apporter au dossier: *Il n'y a pas de suivi si ce n'est qu'il faut ne pas oublier de prévoir d'aller la rechercher à l'école tous les mardis après-midi.*

Observation: *Lorsque j'ai proposé de ramener B. directement chez sa maman, je pensais que c'était plus pratique pour elle. Mais j'ai constaté que le trajet lui semblait bien long. Par contre, elle était très curieuse, elle posait beaucoup des questions sur ce qu'elle voyait en chemin. Apparemment elle n'a pas l'habitude de sortir beaucoup : des questions telles que "Qu'est-ce que c'est ? Où sommes-nous ? Oh regarde tous ces trams...elle était fascinée mais fatiguée.*

Vécu personnel: *Pleine d'émotions à chaque instant. B. est chaleureuse, conviviale, sociable et de contact facile. Elle m'a beaucoup touchée, elle posait sa tête sur moi, me donnait des conseils pour utiliser mon téléphone ; très simple et souriante. Pas gênée, elle était très à l'aise.*



Témoignages de partenaires

« Un tout grand merci pour l'aide apportée à madame E.A. Elle a été vraiment très touchée par la gentillesse du bénévole. Elle s'est sentie respectée et c'est pour elle une chose très importante pour sa dignité humaine et pour le regard qu'elle porte sur elle-même. Elle s'est sentie quelqu'un ».

« Je viens de recevoir des remerciements de Mlle A.A. que l'un de vos bénévoles a accompagné à Alseberg... Je tenais à vous les transmettre car l'accompagnement dans cette démarche a permis le déblocage de la situation...Un tout grand merci encore et... à la prochaine ! »

« Merci pour ce retour très complet et toutes les informations transmises qui nous seront fort utiles pour le suivi de Mr. Manifestement, l'accompagnement a été très bénéfique pour Mr B., merci à l'accompagnateur ».

« Je ne sais donc pas encore si j'aurai le temps de remplir l'évaluation mais en tout cas je voulais te dire que nous sommes très satisfaits des services d'accompagnements que nous avons avec vos bénévoles. Les résidents sont toujours contents aussi. Merci pour la bonne collaboration et au plaisir! »

3. Bilan de notre apport à la « Cohésion sociale »

*« Par **cohésion sociale**, on entend l'ensemble des processus sociaux qui contribuent à assurer à tous les individus ou groupes d'individus, quels que soient leur origine nationale ou ethnique, leur appartenance culturelle, religieuse ou philosophique, leur statut social, leur niveau socio-économique, leur âge, leur orientation sexuelle ou leur santé, l'égalité des chances et des conditions, le bien-être économique, social et culturel, **afin de permettre à chacun de participer activement à la société et d'y être reconnu.** »*

(Programme de Cohésion sociale de la Cocof 2011 – 2015 page 4)

3.1 Contexte

- L'association « Les Amis d'Accompagner » a été reconnue par la commune de Koekelberg dans le cadre du Décret de Cohésion sociale en 2011, et à ce titre, bénéficie depuis lors d'une subside de la Cocof (Commission communautaire française) plus spécifiquement

pour son implication dans le volet «accueil et accompagnement des **primo-arrivants**. »

- Le terme « primo-arrivant » possède une multitude de définitions, recouvrant des réalités hétérogènes. Certains éléments clés, comme la date d'entrée sur le territoire et le statut de la personne, qui figurent dans toute description du « primo-arrivant » peuvent différer selon les sources.

Nous retiendrons celle de la Cocof (mai 2011) : par « primo-arrivants » il faut entendre « *les personnes de nationalité étrangère arrivées récemment et ne séjournant pas provisoirement en Belgique sans disposer d'un titre de séjour définitif depuis plus de trois ans.* »

- Notre engagement ou contrat est d'aider et d'accompagner **60 primo-arrivants par an**.

Nous aurons l'occasion de (dé)montrer plus loin dans notre rapport, que notre apport à la Cohésion sociale bruxelloise dépasse largement celui des chiffres relatifs aux primo-arrivants : notre équipe, notre public, notre manière de fonctionner, nos accompagnements de terrain sont autant d'atouts-maîtres en Cohésion sociale et dans notre contribution au mieux « Vivre-ensemble », but ultime du Décret.

3.2 Nombre de primo-arrivants pris en charge : 112

Dont 102 pour la 1^{ère} fois.

Année	2011	2012	2013	2014
Primo-arrivants	62	85	70	112
Femmes	38	44	29	56
Hommes	24	41	41	56

Comme dans les bilans qui précèdent nous ne pouvons que constater notre forte progression dans cette aide apportée.

3.3 Leurs caractéristiques propres (Tableau en annexe 4)

Sans surprise, comme nationalités prépondérantes nous relevons celles d'Afrique subsaharienne (33%), de l'Europe centrale et de l'Est (26%). Ensemble, celles du Maghreb et du Moyen-Orient atteignent les 25%.

Le tableau de leurs ressources est tout aussi attendu : 63% de ces personnes n'ont aucun revenu. Ce sont les plus démunis parmi les démunis.

3.4 Les accompagnements

69 personnes ont demandé des accompagnements, pour 131 réalisés.

Année	2011		2012		2013		2014	
Domaines	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Logement	9	13,8	9	6,7	6	5,3	14	10,69
Santé	14	21,5	81	60,0	17	14,9	16	12,21
Justice	5	7,7	11	8,1	12	10,5	25	19,08
Aide administrative bureau	7	10,8	13	9,6	9	7,9	12	9,16
Ressources	9	13,8	8	5,9	11	9,6	10	7,63
Enfance et Jeunesse	13	20,0	3	2,2	6	5,3	3	2,29
Administration	0	0,0	8	5,9	16	14,0	20	15,27
Réorientation	3	4,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Budget	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Emploi et Formation	1	1,5	0	0,0	6	5,3	9	6,87
Droit des étrangers	4	6,2	2	1,5	6	5,3	22	16,79
Vie quotidienne	0	0,0	0	0,0	25	21,9	0	0,0
Total	65	100	135	100	114	100	131	100

Une rapide comparaison année après année, nous montre que les demandes sont très variables d'une année à l'autre. Et que la demande d'accompagnements a doublé en quatre ans.

3.5 Témoignage d'un accompagnant (extrait de rapport de mission)

Madame T. et moi-même sommes reçus au guichet par une employée, qui, après avoir tapé sur son ordinateur le nom de Madame, nous dit d'emblée « non » : le courrier de l'avocate datant du 17 octobre dernier n'est pas parvenu. Elle me répond « non » et encore « non » plus fort ! Elle ne va pas passer son temps à rechercher un hypothétique courrier – pourtant apparemment envoyé au bon service et à la bonne adresse !...Je comprends que devant pareille « invective » mieux vaut ne pas insister...L'employée nous fait part qu'une demande ne se fait pas par courrier, mais au guichet même, et que dès qu'une demande est reçue, elle est envoyée l'après-midi même à l'Office des Etrangers...Nous disons au-revoir à Madame et quittons le guichet.

Avec Mme T. je me dirige vers l'accueil du service, la colère au ventre, et demande à rencontrer le chef du service : gentiment on me donne son nom et les indications pour trouver son bureau. À l'étage indiqué, un autre employé me dit que ce Monsieur est absent pour l'instant, et on me donne son n° de téléphone.

Je téléphone alors au Bureau pour « faire le point » et demander conseil. Je comprends que les documents - que j'ai pris ce matin à l'Association-

joints au courrier de l'avocate constituent en fait l'ensemble du dossier qui a été envoyé, et que donc nous avons tous les éléments en notre possession pour introduire cette demande, là maintenant !

Avec Madame, je retourne donc au même guichet, et demande à l'employée si, avec le dossier que je lui tends, elle veut bien enregistrer la demande en prolongation de séjour de Madame : pas de problème, elle l'enregistre et, nous dit-elle, l'enverra cet après-midi même à l'office des Etrangers.

Avant de la quitter, je retéléphone au Bureau pour un petit « débriefing » qui me fait du bien.

Vécu personnel:

De la révolte par rapport à la mauvaise foi de l'employée, avec en compensation la richesse de l'expérience vécue qui nous apprend toujours et encore toujours..., et qui fait aussi que notre présence dans ces situations se révèle souvent utile!



4. Bilan de l'Équipe

4.1 Les travailleurs salariés

Au nombre de deux, les travailleurs salariés occupent chacun une fonction d'encadrement des activités du Bureau d'accueil. Leur engagement enthousiaste et dynamique en faveur de notre Projet, en font les « piliers » de l'Association.

- Le Responsable opérationnel

Il a comme mission principale de superviser et de contrôler l'ensemble des activités de bureau. Il coordonne et organise celles – toutes bénévoles - des accueillants socio-juridiques et des secrétaires.

- La Chargée des Relations :

Elle a comme mission principale de créer, de maintenir les contacts avec tous les partenaires de l'Association – existants et potentiels – et de rechercher des partenaires « complémentaires ». Elle est aidée par une adjointe bénévole qui prend en charge toute la partie administrative liée à l'activité des demandes d'accompagnement par les partenaires.

Objectifs, évaluation et formations leur permettent de se remettre en question, et d'améliorer en permanence le service qu'ils nous rendent.

4.2 Les bénévoles

L'équipe comportait **53** bénévoles au 31/12/2014. Soit **15 de plus** que l'année précédente ! Ici aussi, un accroissement d'importance !

- Turn over :

31 entrées pour 16 sorties. Impressionnant ! Ce qui s'explique sans aucun doute par le fait que nous acceptons tous les profils de bénévoles, comme tend à le montrer leur « profession » dans la radioscopie ci-après. . En effet, nombre d'entre eux préviennent qu'ils ne peuvent s'engager que pour une durée limitée.

- Radioscopie :

29 hommes et 24 femmes dont la profession, l'âge et la nationalité se répartissent comme suit :

Profession					
ALE	1				
Assistante soc.	2				
Directrice ASBL	1				
Chômage	6				
Educateur	1				
Employé	3				
Etudiants	5				
Institutrice	1				
Mutuelle	2				
Religieux	5				
Retraité	23				
Sans emploi	3				
Total	53				

Âge			
18-30	9		
31-40	3		
41-50	8		
51-60	9		
61-70	15		
71-80	8		
81-90	1		
Total	53		

Nationalité			
Allemande	1		
Belge	39		
Congolaise	3		
Française	4		
Italienne	1		
Marocaine	5		
Total	53		

• Fonctions

Les différentes fonctions exercées se répartissent comme suit :

Accompagnants de terrain: 33
 Accueillants socio-juridiques : 7
 « Blablaccueillantes » : 4
 Administratives : 4
 Techniciens : 2
 Comité de Direction : 3

• Formation continue

Une des conditions du bénévolat auquel souscrivent les volontaires de l'Association est leur présence obligatoire aux formations. Celles-ci sont organisées avec pour objectifs permanents « l'amélioration des accompagnements » et « le développement d'une culture commune ». L'année 2014 a répondu à deux préoccupations des bénévoles :

Une séance - « **Limite-éthique-positionnement** » - fut consacrée à *disposer de repères en matière d'éthique, de déontologie, de limites de la relation d'aide et de positionnement relationnel entre le bénévole et la personne accompagnée.*

Deux autres séances consacrées à « **La diversité culturelle et notre bénévolat** » furent nécessaires pour *devenir davantage conscient de son propre cadre de référence culturel et de sa relativité. Pour mieux (re)connaître le cadre de référence de l'autre et pour mieux saisir les processus culturels et identitaires. Pour devenir plus enclin à adopter une posture de questionnement plutôt que de*

jugement, et pour participer à la déconstruction de stéréotypes et des préjugés sur l'autre.



RÉFLEXIONS QUANT À NOTRE RÔLE DEMAIN

Ensemble avec l'asbl « Accompagner », nous aurons bientôt 15 ans d'expérience de terrain de première ligne à notre actif. Cette expérience nous a obligés à nous arrêter et à nous pencher quelque peu sur notre **rôle citoyen**.

1. Constats

À notre accueil socio-juridique, l'expérience montre que nombre de personnes qui font appel à nous **le font en désespoir de cause**. Elles ont frappé à diverses portes et se trouvent démunies face à l'ampleur et à la complexité des problèmes qu'elles doivent affronter.

Ces situations singulières sont aussi révélatrices des mutations profondes du système même des protections sociales qui prévaut dans notre société, censé leur garantir la sécurité pour vivre dignement. Et nous prenons le temps, ce temps que le service public n'a pas (plus).

Il est, par exemple, frappant de constater le nombre de personnes aux abois qui font appel à nous dans une recherche parfois désespérée d'un nouveau logement. Ainsi, la solitude et l'isolement de femmes séparées ou divorcées, mères de famille, face à des propriétaires toujours plus exigeants qui refusent les garanties du CPAS et de l'allocation de chômage, en exigeant des fiches de salaire qu'elles n'ont pas. Leur désarroi devant les longues procédures pour l'accès au logement social, aux AIS et leur déception devant des loyers exorbitants compte tenu de leurs ressources propres, les conduit à subir une précarité toujours plus élevée. Cette précarité est encore accentuée par les propriétaires intransigeants qui n'hésitent pas à faire appel à des huissiers de justice pour récupérer parfois un faible montant de loyers impayés et assigner le locataire en Justice de Paix pour le remboursement des loyers impayés et l'expulsion éventuelle du locataire.

Cela traduit une tendance à marginaliser un nombre croissant de personnes qui sont en décrochage au sein d'un système social de plus en plus complexe qui tend à les exclure.

Une Association comme la nôtre comble ainsi un vide social. Et s'explique aussi ici une finalité de notre Action : « **la défense** » **des personnes qui nous font confiance**.

2. Des évolutions majeures

2.1 La responsabilité des « bénéficiaires » et le durcissement des règles des services sociaux « publics ».

Le retour en force de la pauvreté se manifeste tout autant dans la difficulté pour un nombre croissant de personnes de « nouer les deux

bouts » (déséquilibre entre ressources minimales et dépenses contraintes élevées : logement, énergie, santé...) que dans leur difficulté de répondre aux prescriptions multiples et aux contrôles qu'elles subissent pour faire valoir leurs droits.

Il est frappant de constater que les personnes qui font appel à l'aide sociale sont de plus en plus démunies face à la multiplicité des démarches à entreprendre pour l'obtenir.

Les politiques sociales ont basculé dans le sens de la **responsabilité individuelle** de ceux qui sont devenus les « **bénéficiaires** » de l'aide qui leur est accordée.

Dans cette perspective, la personne est contrainte à être autonome, tout en étant enfermée dans un tissu de règles et de prescriptions qui la rendent dépendante du système et qui l'empêchent de fait d'être autonome et de faire des choix en fonction de ses besoins propres.

Cette **injonction à l'autonomie** est paradoxale pour deux raisons :

Sur le plan matériel : les personnes sont tributaires des relations régulières et contractuelles qu'elles nouent avec les services sociaux. Ce qui les conduit à éprouver la condition d'**assistées**. Elles sont bénéficiaires de l'aide sociale sous condition de chercher du travail. Elles sont dépendantes des suivis, des contrats, des formes d'accompagnement diverses qui leur sont imposés.

Sur le plan symbolique : les personnes sont poussées à intérioriser les normes qui leur sont imposées par l'institution ce qui les conduit à se dévaloriser elles-mêmes. Il s'instaure une relation de dépendance vis-à-vis d'un travailleur social qui interprète la bonne volonté dont une personne précarisée peut faire preuve pour se réinsérer. La dénomination de « bénéficiaires » pour désigner les allocataires sociaux est révélatrice de l'esprit qui fonde l'instrument du « **contrat d'insertion** ». Sa définition est soumise à l'appréciation sinon à l'**arbitraire du travailleur social** qui l'impose dans un rapport inégal qui peut être défavorable pour celui qui est en situation de vulnérabilité sociale.

Cas exemplatif :

Une dame, mère d'un enfant mineur, enceinte d'un nouvel enfant, devait accoucher avant les vacances scolaires. Elle se voit signifier, quatre mois avant l'accouchement, la suspension du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) sous prétexte qu'elle n'a pas fait de démarches suffisantes pour s'inscrire à un cours de français et pour rechercher une crèche pour son enfant afin de lui permettre de postuler à un emploi. Cette suspension de l'aide sociale entraîne automatiquement l'impossibilité de payer le loyer du logement qu'elle occupe avec pour conséquence les récriminations du propriétaire de ce logement qui la menace d'aller en Justice de Paix.

Venue et écoutée à notre accueil socio-juridique, on lui propose de l'accompagner au Conseil du CPAS pour faire appel de cette décision.

Là, après maintes discussions avec la bénévole accompagnante, le Conseil décide de rétablir son droit au RIS.... trois mois plus tard.

Un nouvel accompagnement est programmé au Bureau d'Aide Judiciaire (BAJ) avec la dame pour obtenir la désignation d'un avocat pro deo qui devrait introduire un recours au Tribunal du travail visant à condamner le CPAS à payer les trois mois de suspension. Lors de la discussion au BAJ, l'avocat pressenti a fait valoir qu'il n'y avait pas assez de preuves des démarches effectuées à opposer aux reproches du CPAS de ne pas avoir fait un nombre suffisant de démarches. Outre la lourdeur de la procédure, l'avocat « pensait » que la dame n'aurait pas gain de cause.

Il ressort des démarches effectuées avec l'aide de l'Association, qu'il a été possible, à tout le moins, de rétablir la dame dans ses droits au RIS, ce qui aurait tardé davantage sans notre intervention, aurait aggravé l'arriéré de loyer et peut-être entraîné l'expulsion.

2.2 Rupture du consensus sur la solidarité et la dénonciation de l'assistance dans la société

Au niveau de l'opinion publique :

Un vent de suspicion souffle sur ceux qui reçoivent des aides sociales comme étant des « profiteurs ». Les aides sont accusées d'entretenir la passivité des bénéficiaires qui préféreraient cette assistance à l'exercice d'un travail.

Au niveau des travailleurs sociaux eux-mêmes

Nicolas Duvoux, auteur d'un ouvrage : « Le nouvel âge de la solidarité » (Editions du Seuil, 2012) souligne que même les travailleurs sociaux ne s'accommodent que difficilement de la banalisation de l'assistance qu'ils constatent chez les usagers (notamment les jeunes). Leur éthique de l'engagement et leur volonté de résoudre en priorité les situations les plus douloureuses entrent en conflit avec les attentes de publics hétérogènes (pas toujours dépourvus de ressources) qu'ils doivent accueillir. On les voit s'indigner du consumérisme des allocataires des minimas sociaux quant aux droits que la société leur reconnaît.

L'assistance joue dès lors un rôle différent et plus large que celui pour lequel il a été conçu. Ce glissement non assumé et non contrôlé a entraîné une véritable panique morale chez les travailleurs sociaux.

Cela conduit à abaisser toujours plus le niveau des prestations et à exiger toujours davantage des individus en tenant de moins en moins compte de la réalité des situations.

3. Quels défis pour notre Association?

L'enjeu est de pouvoir renforcer et élargir le rôle de l'accompagnement social, fondé sur une conception altruiste d'aide aux personnes en difficulté, axée principalement sur un soutien psychologique et un accompagnement psycho-social.

Les évolutions sociales actuelles traduisent une rupture de solidarité avec les personnes précarisées. Elles font peser la responsabilité de ce qui leur arrive sur les pauvres eux-mêmes avec l'obligation de répondre aux injonctions qui leur sont imposées, sans qu'ils en soient toujours capables. A travers les missions de l'Association, nous sommes témoins du fait que ce contrôle se renforce sur les personnes les plus précarisées. Ce qui est source d'inégalités sociales et d'exclusion.

La fonction de l'association « Les Amis d'Accompagner » tend toujours davantage à une **fonction de médiation et de renforcement des capacités des personnes** pour qu'elles puissent développer leurs moyens d'action propres indispensables pour sortir durablement de la précarité, de la solitude et de la dépendance.

C'est dans cette perspective que se construit l'accueil socio-juridique dans notre Association, pour orienter les missions confiées à des bénévoles. Tout en étant conçues comme l'accompagnement d'une personne ou d'une famille en particulier, ces missions leur permettent de renouer des liens sociaux au sein de la société et de briser leur isolement dans la résolution de leur problème.

Cet objectif s'inscrit dans un projet de **Vivre ensemble**.

D'une façon plus large, notre action contribue à promouvoir une **approche multiculturelle** permettant à des personnes de toutes origines de surmonter les obstacles et les difficultés d'intégration dans le tissu social bruxellois par la compréhension des dispositifs et procédures spécifiques à nos institutions.

A ce titre, nous constituons un **service d'utilité publique** destiné à l'accompagnement de personnes sur le terrain, en vue d'une intégration socio-administrative qui représente un puissant levier de **cohésion sociale**.

Un aspect fondamental de notre projet repose sur des **actions de coopération** avec d'autres associations partenaires et des services sociaux, juridiques et médicaux, qui sollicitent ce type d'accompagnement

de terrain pour ses propres bénéficiaires afin de donner une efficacité accrue à leur action.

Cette conception de l'accompagnement social s'inscrit à contre-courant de la tendance de certains services à placer les « bénéficiaires » dans une position de dépendance, soumis à des contrôles stricts pour obtenir, selon des critères définis, une aide spécifique.



CONTEXTE FINANCIER

Difficulté de subsidiation

Pour l'Association, la principale difficulté à trouver des financements réside dans le fait que tous les « appels à projets » de sponsors potentiels imposent une cible bien précise : publics (enfance,...), actions (école de devoirs,...), etc. Ils sont « verticaux ». Or, notre Association s'adresse à tous les publics, sans distinction, et sa mission première – l'accompagnement – se fait partout : notre projet est par essence de « type horizontal ». « On » nous encourage souvent, on nous félicite même, mais sans subsides à la clé.

Collecte des dons

Le site Fundraisers Forum (www.fundraisers.be) propose diverses estimations et analyses fondées sur l'observation de l'évolution des recettes de **284 acteurs de collecte**, dont la recette totale issue de la générosité publique s'élevait en 2013 à **319 millions d'euros**. Estimations qu'il convient bien sûr d'interpréter avec prudence. Néanmoins, elles restent révélatrices ! La collecte de **56 organisations** représente en effet, à elles seules, **286 millions d'euros** durant cette année, soit pratiquement **90%** (+19% par rapport à 2012). Ce qui nous laisse rêveurs...et bienheureux de pouvoir compter sur nos bienfaiteurs !

CoCof

La Commission communautaire française (CoCof) a redéfini le Projet de Cohésion sociale (Décret du 13 mai 2014) pour le quinquennat 2016-2020. Son Collège en a défini les thématiques prioritaires ainsi que les modalités minimales de mise en œuvre des actions qui les sous-tendent pour les contrats quinquennaux 2016-2020.

L'asbl « Les Amis d'Accompagner » a introduit sa demande de subsidiation dans le cadre de l'action prioritaire 3 « La citoyenneté interculturelle » et plus particulièrement pour le type d'action « Permanence socio-juridique ».



INFORMATIONS COMPTABLES

Balance générale des comptes comptables 2014

Comptes de résultat

Compte	Libellé	Débit	Crédit
612400	NOURRITURE	81,03	
612420	AUTRES FOURNITURES	95,23	
613130	ASSURANCES RC OBJECTIVE	92,03	
613220	COTISATIONS POUR SERVICE SOCIAL	265,00	
613225	COTISATIONS POUR SERVICES	395,00	
613500	MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT	1.827,84	
BENEFICIAIRES		2.756,13	0,00
612300	FOURNITURES DE BUREAU	152,50	
612400	NOURRITURE	473,75	
613120	ASSURANCES ACC TRAV BENEVOLES	406,55	
613140	ASSUR. ACCIDENTS CORP. -	293,68	
613150	ASSURANCES TOUS RISQUES	78,45	
613205	FRAIS DE FORMATIONS-INTERVENANTS	1.769,00	
613220	COTISATIONS POUR SERVICE SOCIAL	50,00	
614350	SUPPORTS GRAPHIQUES	188,00	
BENEVOLES		3.411,93	0,00
749007	CONCERT NOEL		560,00
CONCERT NOEL 2013		0,00	560,00
730000	SUBSIDES COCOF		26.605,10
749001	DONS ATTESTATION FISCALE		49.086,10
749002	DONS DIVERS		2.974,10
749004	DONS AA		45.100,00
749005	DONS D'AUTRES ASSOCIATIONS		5.000,00
FINANCEMENT		0,00	128.765,30
614100	CATALOGUES ET IMPRIMES	467,06	
614300	ANNONCES, INSERTIONS	847,00	
614320	PUBLICITE	1.558,36	
FLYERS-PUBLICITES		2.872,42	0,00
611010	ENTRETIEN MATERIEL	127,64	
612150	FRAIS POSTAUX ET RECOMMANDES	631,20	
612300	FOURNITURES DE BUREAU	1.237,98	
613312	PUBLICATIONS LEGALES	122,94	
630200	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	85,54	
FRAIS ADMINISTRATIFS		2.205,30	0,00
656000	FRAIS BANCAIRES	136,45	
670000	PRECOMPTE MOBILIER	17,86	
750200	INTERETS BANCAIRES		71,41
IMPOTS-TAXES-		154,31	71,41



611020	MISE A JOUR LOGICIEL	365,42	
612100	TELEPHONE-FAX-INTERNET	274,48	
612330	FOURNITURES INFORMATIQUES < 1000 €	457,86	
612340	LOGICIELS < 1000 €	220,81	
613220	COTISATIONS POUR SERVICE SOCIAL		7,26
630200	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	1.599,58	
INFORMATIQUE		2.918,15	7,26
612150	FRAIS POSTAUX ET RECOMMANDES	980,40	
614100	CATALOGUES ET IMPRIMES	314,60	
LETTRE INFO		1.295,00	0,00
610000	PARTICIPATION FRAIS DE LOCAUX	5.952,00	
611000	ENTRETIEN DES LOCAUX	408,13	
612410	FOURNITURES NETTOYAGE BUREAU	92,38	
612420	AUTRES FOURNITURES	473,23	
613110	ASSURANCES INCENDIE	177,38	
630200	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	986,49	
749000	PRODUITS DIVERS		1.033,31
LOCAUX		8.089,61	1.033,31
613150	ASSURANCES TOUS RISQUES	131,10	
749002	DONS DIVERS		1.713,59
MARCHE PARRAINEE		131,10	1.713,59
613200	PRESTATIONS CONTROLES COMPTABLES	918,69	
613205	FRAIS DE FORMATIONS-INTERVENANTS	20,00	
613228	FRAIS SECRETARIAT SOCIAL	1.883,98	
614340	CADEAUX - EMPATHIE	75,00	
620200	REMUNERATIONS EMPLOYES	39.946,09	
620210	PECULE VACANCE EMPLOYE (PARTENA)	6.251,38	
620220	PRIME FIN ANNEE EMPLOYE	2.309,87	
621200	ONSS PATRONALE EMPLOYE	15.010,49	
623100	ASSURANCES ACCIDENTS DU TRAVAIL	721,57	
623110	ASSURANCES PROTECTION DU TRAVAIL	137,81	
623130	FRAIS DE DEPLACEMENTS (PARTENA)	882,00	
625000	PROVISION PECULE DE VACANCES	8.163,53	
625100	UTILISATION PROVISION PECULE DE		6.859,53
740900	EXONERATION PAIEMENT DU PP		121,25
PERSONNEL SALARIES		76.320,41	6.980,78
612150	FRAIS POSTAUX ET RECOMMANDES	476,16	
614100	CATALOGUES ET IMPRIMES	390,00	
RAPPORT ANNUEL		866,16	0,00
612150	FRAIS POSTAUX ET RECOMMANDES	7,00	
613000	REDEVANCES BREVETS, LICENCES, DRT	50,00	
RECHERCHE DE FONDS		57,00	0,00
612150	FRAIS POSTAUX ET RECOMMANDES	7,15	
612400	NOURRITURE	37,40	
614350	SUPPORTS GRAPHIQUES	398,05	
SITE INTERNET		442,60	0,00



Compte	Libellé	Débit	Crédit
612100	TELEPHONE-FAX-INTERNET	1.519,16	
630200	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	197,48	
TELECOMMUNICATIONS		1.716,64	0,00
749003	PIECE DE THEATRE		500,00
THEATRE 2013		0,00	500,00
613000	REDEVANCES BREVETS, LICENCES, DRT	191,19	
613230	PARTICIPATIONS AUX FRAIS	175,00	
749003	PIECE DE THEATRE		2.550,00
THEATRE 2014		366,19	2.550,00
613230	PARTICIPATIONS AUX FRAIS	644,00	
749000	PRODUITS DIVERS		130,00
VOYAGE YPRES		644,00	130,00
TOTAUX GENERAUX		104.246,95	142.311,65



Bilan au 31/12/2014

Actif

ACTIFS IMMOBILISES	20/28	7.591,19
I. Frais d'établissement (annexe I)	20	
II. Immobilisations incorporelles (ann. II)	21	231,11
210000 PROGRAMME COMPTABLE	21	1.155,55
210009 AMORTISSEMENT PROGRAMME COMPTABLE	21	-924,44
III. Immobilisations corporelles (ann. III)	22/27	7.204,68
A. Terrains et constructions	22	
B. Installations, machines et outillage	23	789,94
231000 INSTALLATIONS	23	987,42
231009 AMORTISSEMENT CENTRALE TELEPHONIQUE	23	-197,48
C. Mobilier et matériel roulant	24	1.940,24
240000 MATERIEL DE BUREAU	24	6.360,34
240009 AMORTISSEMENT MATERIEL DE BUREAU	24	-4.420,10
D. Location-financement et droits similaires	25	
E. Autres immobilisations corporelles	26	4.474,50
260000 AMENAGEMENT DES LOCAUX	26	8.755,93
260009 AMORT AMENAGEMENT DES LOCAUX	26	-4.281,43
F. Immobilisations en cours et acomptes versés	27	
IV. Immobilisations financières (ann. IV et V)	28	155,40
C. Autres immobilisations financières	284/8	155,40
1. Actions et parts	284	
2. Créances et cautionnements en numéraire	285/8	155,40
286000 GARANTIES DEPOSEES	285/8	155,40
ACTIFS CIRCULANTS	29/58	68.357,76
V. Créances à plus d'un an	29	
VII. Créances à un an au plus	40/41	1.984,53
A. Créances commerciales	40	1.984,53
405000 COMPTES FOURNISSEURS DEBITEURS	40	1.984,53
B. Autres créances	41	
IX. Valeurs disponibles	54/58	65.884,46
550000 BKCP	54/58	35.838,73
550100 BKCP - COMPTE D'EPARGNE	54/58	30.045,73
X. Comptes de régularisation (ann. VII)	490/1	488,77
490000 CHARGES A REPORTER	490/1	488,77
TOTAL DE L'ACTIF	20/58	75.948,95



Passif

CAPITAUX PROPRES	<u>10/15</u>	<u>67.741,24</u>
I. Capital (ann. VIII)	10	67.741,24
A. Capital souscrit	100	
100000 PATRIMOINE	140	67.741,24
B. Capital non appelé	101	
DETTES	<u>17/49</u>	<u>8.207,71</u>
VIII. Dettes à plus d'un an (ann. X)	17	
IX. Dettes à un an au plus (ann. X)	42/48	8.207,71
A. Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	42	
C. Dettes commerciales	44	44,18
1. Fournisseurs	440/4	44,18
444000 FACTURES A RECEVOIR	440/4	44,18
2. Effets à payer	441	
D. Acomptes reçus sur commandes	46	
E. Dettes fiscales, salariales et sociales	45	8.163,53
1. Impôts	450/3	
2. Rémunérations et charges sociales	454/9	8.163,53
456000 PECULE DE VACANCES	454/9	8.163,53
F. Autres dettes	47/48	
X. Comptes de régularisation (ann. XI)	492/3	
TOTAL DU PASSIF	10/49	75.948,95



Budget 2015

ASBL LES AMIS D'ACCOMPAGNER		BUDGET-2015	
DEPENSES			
LOCAUX		8.500,00	
FRAIS_ADMINISTRATIFS		3.500,00	
PUBLICITE - LETTRE INFO - RAPPORT		7.000,00	
BENEFICIAIRES - MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT		3.000,00	
BENEVOLES		6.000,00	
TELECOMMUNICATION-OUTILS SOCIAUX		3.000,00	
PERSONNEL		90.000,00	
FRAIS FINANCIERS - IMPOTS		500,00	
INFORMATIQUE - ORDINATEURS - LOGICIELS		8.500,00	
SOUS-TOTAUX		130.000,00	
ENTREES			
INTERETS BANCAIRE		500,00	
C.O.C.O.F.		26.500,00	
DONS VIVRE ENSEMBLE		0,00	
DONS REGULIERS ESPERES		33.500,00	
DONS CONGREGATION DE L'ASSOMPTION VIA AISBL		40.000,00	
DONS EXCEPTIONNELS		5.000,00	
DONS EVENEMENTS		4.500,00	
SOUS-TOTAUX		110.000,00	
ENGAGEMENT DE NOS AVOIRS (perte de l'exercice)		20.000,00	
TOTAUX DE L'ANNEE - BUDGETEE		130.000,00	



INFORMATIONS DE CONTACT

Les équipes

Le Comité de Direction

P.Guy Leroy Président	Roger Vandenbrul Administrateur délégué	Gérard Pirene Responsable des Travailleurs salariés
		
bruxelles.pre @accompagner.be	bruxelles.ad @accompagner.be	bruxelles.rts @accompagner.be

L'encadrement des activités du bureau d'accueil

Arnaud De Temmerman Responsable Opérationnel	Cécile Buxin Chargée des Relations	Francine An. Wasukundi Adjointe aux Relations
		
bruxelles.rop @accompagner.be Tél.02 411 87 54	bruxelles.cre @accompagner.be Tél.02 310 08 51	bruxelles.are @accompagner.be Tél.02 310 08 51

L'équipe d'accueil socio-juridique

Marie-Noëlle Bruyndonckx	Lucette Grün	Gérard Warnotte
		
bruxelles @accompagner.be	bruxelles @accompagner.be	bruxelles @accompagner.be

Jean-Pierre Meessen	Jean-Pierre Kellens	Aude Le Verge	Kasia Sawicka
			
bruxelles @accompagner.be	bruxelles @accompagner.be	bruxelles @accompagner.be	bruxelles @accompagner.be

L'équipe administrative

Christine Leroy	Christelle Cautaerts	Hafida Herando
		
bruxelles @accompagner.be	bruxelles @accompagner.be	bruxelles @accompagner.be



L'Association



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

N.N. 0879.434.959

Siège social

Rue des Braves 21 - 1081 Koekelberg

Bureau d'accueil et correspondance

Rue Félix Vande Sande 40 1081 Koekelberg

Tél. 02.411.87.54

Fax 070.40.28.84

Tél. 02.310.08.51 (Liaison Partenaires)

Compte bancaire

114-2609545-82 – 1081 Koekelberg

IBAN BE25 1142 6095 4582 BIC BKCPBEB1BKB

Site internet

www.accompagner.be

Courriel

bruxelles@accompagner.be

Mobilité stib

Métro: Élisabeth (2) & Simonis (6)

Bus: 20 – 87 – 13 – 14

Tram: 19



ANNEXES : TABLEAUX

- 1. Bilan social général**
- 2. Bilan social du Service d'accueil socio-juridique**
- 3. Bilan social du Service aux partenaires**
- 4. Bilan social des Primo-arrivants**
- 5. Partenaires et réseau social**



1. Bilan social général

708 personnes ont été aidées en 2014 parmi lesquelles 492 pour la 1ère fois.

403 Femmes (57 %) 305 Hommes (43 %)

Nationalité

Belgique	345	49	%
Afrique Subsaharienne	109	15	%
Europe Centrale et de l'Est	79	11	%
Maghreb	73	10	%
Europe de l'Ouest	48	7	%
Moyen-Orient	23	3	%
Asie	15	2	%
Non communiqué	8	1	%
Amérique Sud & Centrale	8	1	%
Apatride	0	0	%
	708	100	%

Motif de leur venue

Logement	192	27	%
Droit des étrangers - Justice	121	17	%
Aide administrative	108	15	%
Santé	92	13	%
Ressources + Besoins de base	87	12	%
Emploi - Formation	42	6	%
Enfance - Jeunesse	30	4	%
Budget	21	3	%
Ecoute - Réorientation	15	2	%
	708	100	%

Envoyées par

Bouche à oreille	267	38	%
Partenaires associatifs	239	34	%
Institution publique	105	15	%
Institution religieuse	62	9	%
Publicité	29	4	%
Non communiqué	4	1	%
Partenaires privés	2	0	%
	708	100	%

Après analyse de leur situation

345 personnes ont demandé des accompagnements

1031 missions ont été préparées

921 accompagnements ont été réalisés.

Santé	249	27,04	%
Logement	129	14,01	%
Accompagnement administratif	107	11,62	%
Administration	103	11,18	%
Justice	84	9,12	%
Handicap/santé mentale	83	9,01	%
Ressources	52	5,65	%
Droit des étrangers	46	4,99	%
Enfance et Jeunesse	28	3,04	%
Emploi et Formation	15	1,63	%
Budget	15	1,63	%
Vie quotidienne	10	1,09	%
Réorientation	0	0,00	%
NB 110 missions inaccomplies	921	100	

Bilan social général 2014

Type de ménage

Isolé	330	47	%
Famille monoparentale	139	20	%
Couple avec enfant	130	18	%
Couple sans enfant	43	6	%
Cohabitant de fait	41	6	%
Non communiqué	25	4	%
	708	100	%

Revenus

Sans revenu	185	26	%
C.P.A.S	133	19	%
Allocations chômage	96	14	%
Allocations de mutuelle	76	11	%
Travail	60	8	%
Pension de retraite	59	8	%
Allocations familiales	29	4	%
Allocations handicap	26	4	%
Non communiqué	25	4	%
Autre ressource	14	2	%
Pension alimentaire	5	1	%
	708	100	%

Âges

De 41 à 65	322	45	%
De 26 à 40	229	32	%
De 66 à 99	76	11	%
De 18 à 25	70	10	%
De 10 à 17	11	2	%
Non communiqué	0	0	%
	708	100	%

Depuis le début de l'association le 19/3/2001 (aisbl) nous avons ouvert **3737 dossiers de personnes** et

nous avons réalisé **5906 accompagnements**.

De plus, 530 missions préparées, n'ont pas été accomplies.



2. Bilan social du Service d'accueil socio-juridique

533 personnes sont venues en 2014 parmi lesquelles 352 pour la 1ère fois.

306 Femmes (57 %) 227 Hommes (43 %)

Nationalité		
Belgique	261	49 %
Afrique Subsaharienne	86	16 %
Maghreb	65	12 %
Europe Centrale et de l'Est	51	10 %
Europe de l'Ouest	39	7 %
Moyen-Orient	11	2 %
Asie	10	2 %
Amérique Sud & Centrale	7	1 %
Non communiqué	3	1 %
Apatriote	0	0 %
	533	100 %

Motif de leur venue		
Logement	171	32 %
Droit des étrangers - Justice	91	17 %
Ressources + Besoins de base	72	14 %
Aide administrative	69	13 %
Emploi - Formation	39	7 %
Santé	34	6 %
Enfance - Jeunesse	24	4 %
Budget	20	4 %
Ecoute - Réorientation	14	3 %
	533	100 %

Envoyées par		
Bouche à oreille	260	49 %
Institution publique	99	19 %
Partenaires associatifs	80	15 %
Institution religieuse	59	11 %
Publicité	29	5 %
Non communiqué	4	1 %
Partenaires privés	2	0 %
	533	100 %

Après analyse de leur situation

192 personnes ont demandé des accompagnements

493 missions ont été préparées

462 accompagnements ont été réalisés.

Accompagnement administratif	106	22,94 %
Logement	101	21,86 %
Justice	57	12,34 %
Santé	50	10,82 %
Ressources	46	9,96 %
Administration	42	9,09 %
Droit des étrangers	35	7,58 %
Vie quotidienne	7	1,52 %
Enfance et Jeunesse	6	1,30 %
Emploi et Formation	6	1,30 %
Budget	4	0,87 %
Handicap/santé mentale	2	0,43 %
Réorientation	0	0,00 %
NB 31 missions pas effectuées	462	100

Accueil socio-juridique

Bilan social 2014

Type de ménage

Isolé	222	42 %
Famille monoparentale	111	21 %
Couple avec enfant	106	20 %
Couple sans enfant	37	7 %
Cohabitant de fait	37	7 %
Non communiqué	20	4 %
	533	100 %

Revenus

Sans revenu	123	23 %
C.P.A.S	104	19 %
Allocations chômage	83	16 %
Travail	56	10 %
Allocations de mutuelle	51	10 %
Pension de retraite	37	7 %
Allocations familiales	27	5 %
Non communiqué	23	4 %
Allocations handicap	19	3 %
Autre ressource	5	1 %
Pension alimentaire	4	1 %
	533	100 %

Âges

De 41 à 65	245	46 %
De 26 à 40	186	35 %
De 18 à 25	54	10 %
De 66 à 99	44	8 %
De 10 à 17	4	1 %
Non communiqué	0	0 %
	533	100 %

3. Bilan social du Service aux partenaires

222 personnes ont été aidées en 2014 parmi lesquelles 173 pour la 1ère fois.			
126 Femmes (57 %) 96 Hommes (43 %)			
Nationalité			
Belgique	108	49	%
Europe Centrale et de l'Est	32	14	%
Afrique Subsaharienne	28	13	%
Moyen-Orient	14	6	%
Maghreb	13	6	%
Europe de l'Ouest	10	5	%
Asie	9	4	%
Non communiqué	6	3	%
Amérique Sud & Centrale	2	1	%
Apatriote	0	0	%
	222	100	%
Motif de l'aide apportée			
Santé	69	31	%
Aide administrative	44	20	%
Droit des étrangers - Justice	38	17	%
Logement	30	13	%
Ressources + Besoins de base	19	9	%
Enfance - Jeunesse	8	4	%
Emploi - Formation	7	3	%
Ecoute - Réorientation	4	2	%
Budget	2	1	%
	222	100	%
Envoyées par			
Partenaires associatifs	184	82	%
Bouche à oreille	0	0	%
Institution publique	30	14	%
Institution religieuse	8	4	%
Publicité	0	0	%
Non communiqué	0	0	%
Partenaires privés	0	0	%
	222	100	%
178 personnes ont été accompagnées à la demande de partenaires			
538 missions ont été demandées par 69 partenaires différents			
Santé	199	43,36	%
Handicap/santé mentale	81	17,65	%
Administration	62	13,51	%
Logement	28	6,10	%
Justice	27	5,88	%
Enfance et Jeunesse	22	4,79	%
Ressources	17	3,70	%
Droit des étrangers	11	2,40	%
Emploi et Formation	9	1,96	%
Vie quotidienne	3	0,65	%
Accompagnement administratif	0	0,00	%
Budget	0	0,00	%
Réorientation	0	0,00	%
NB 79 missions pas effectuées	459	100	

Partenaires		
Bilan social 2014		
Type de ménage		
Isolé	136	61 %
Famille monoparentale	33	15 %
Couple avec enfant	31	14 %
Cohabitant de fait	8	4 %
Couple sans enfant	7	3 %
Non communiqué	7	3 %
	222	100 %
Revenus		
Sans revenu	74	33 %
C.P.A.S	39	18 %
Pension de retraite	31	14 %
Allocations de mutuelle	27	12 %
Allocations chômage	17	8 %
Allocations handicap	15	7 %
Autre ressource	8	4 %
Travail	6	3 %
Non communiqué	3	1 %
Allocations familiales	3	1 %
Pension alimentaire	0	0 %
	222	100 %
Agés		
De 41 à 65	91	41 %
De 26 à 40	61	27 %
De 66 à 99	40	18 %
De 18 à 25	18	8 %
De 10 à 17	11	5 %
Non communiqué	1	0 %
	222	100 %

4. Bilan social des Primo-arrivants

112 personnes ont été aidées en 2014 parmi lesquelles 102 pour la 1ère fois.			
56 Femmes (50 %) 56 Hommes (50 %)			
Nationalité			
Afrique Subsaharienne	37	33	%
Europe Centrale et de l'Est	29	26	%
Maghreb	15	13	%
Moyen-Orient	13	12	%
Europe de l'Ouest	10	9	%
Asie	5	4	%
Belgique	1	1	%
Non communiqué	1	1	%
Amérique Sud & Centrale	1	1	%
Apatride	0	0	%
	112	100	%
Motif de leur venue			
Droit des étrangers - Justice	37	33	%
Logement	22	20	%
Aide administrative	18	16	%
Ressources + Besoins de base	13	12	%
Santé	11	10	%
Emploi - Formation	7	7	%
Enfance - Jeunesse	3	2	%
Ecoute - Réorientation	1	1	%
Budget	0	0	%
	112	100	%
Envoyées par			
Partenaires associatifs	48	43	%
Bouche à oreille	41	37	%
Institution religieuse	10	9	%
Institution publique	9	8	%
Publicité	4	4	%
Non communiqué	0	0	%
Partenaires privés	0	0	%
	112	100	%
Après analyse de leur situation			
69 personnes ont demandé des accompagnements			
131 accompagnements ont été programmés.			
Justice	25	19,08	%
Droit des étrangers	22	16,79	%
Administration	20	15,27	%
Santé	16	12,21	%
Logement	14	10,69	%
Accompagnement administratif	12	9,16	%
Ressources	10	7,63	%
Emploi et Formation	9	6,87	%
Enfance et Jeunesse	3	2,29	%
Handicap/santé mentale	0	0,00	%
Budget	0	0,00	%
Vie quotidienne	0	0,00	%
Réorientation	0	0,00	%
NB 9 missions inaccomplies	131	100	
PRIMO-ARRIVANTS			
Bilan social 2014			
Type de ménage			
Isolé	49	7	%
Couple avec enfant	25	4	%
Famille monoparentale	21	3	%
Cohabitant de fait	7	1	%
Couple sans enfant	6	1	%
Non communiqué	4	1	%
	112	16	%
Revenus			
Sans revenu	71	63	%
C.P.A.S	23	21	%
Allocations de mutuelle	5	4	%
Non communiqué	4	3	%
Travail	4	3	%
Allocations familiales	2	2	%
Allocations handicap	1	1	%
Allocations chômage	1	1	%
Pension de retraite	1	1	%
Autre ressource	1	1	%
Pension alimentaire	0	0	%
	112	100	%
Âges			
De 26 à 40	59	53	%
De 41 à 65	26	23	%
De 18 à 25	21	19	%
De 66 à 99	4	4	%
De 10 à 17	2	2	%
Non communiqué	0	0	%
	112	100	%

5. Partenaires et réseau social

	NOM	Objet social
1	Adret (L')	Centre de Santé Mentale
2	AFRAHM	Accompagnement de personnes handicapées mentales et de leurs familles
3	Aksent	Accompagnement de personnes âgées
4	AMO CARS	Accueil social pour jeunes
5	Antenne J	Accompagnement de jeunes
6	Assistance Morale aux Détenus (Fondation pour l')	Accompagnement de détenus
7	Babel	Accompagnement de personnes dépendantes
8	Begeleid Wonen Brussel-BRAP	Accompagnement de personnes handicapées mentales
9	Bonnevie	Maison de quartier
10	Bravvo ASBL	Service de prévention
11	Bruxelles Accueil Porte Ouverte BAPO	Accueil social
12	CASU - SAMU Social - Centre	Accueil d'urgence
13	CAW Brussel	Accueil social
14	Centre Ariane	Maison d'accueil
15	Centre de santé du Miroir	Suivi médical
16	Centre Exil	Centre médico-psychosocial pour victimes de violations des Droits de l'Homme, etc.
17	Centre social protestant	Accueil social
18	Chant d'Oiseau (Le)	Maison d'accueil pour femmes enceintes et mères avec enfants
19	CLES	Service de prévention
20	Clinique de l'Europe	Suivi médical
21	Clinique Edith Cavell	Suivi médical
22	Clinique Sanatia	Suivi médical
23	Clinique Ste Anne-St Remi	Hôpital
24	Commune de Saint-Gilles	Administration
25	Convivial - Convivium	Accompagnement de réfugiés
26	Couleurs santé	Suivi médical
27	CPAS de Berchem Sainte Agathe	Centre d'aide sociale
28	CPAS de Koekelberg	Centre d'aide sociale
29	DOMICILE privé	Personne privé
30	Droits des Jeunes (Service)	Accompagnement juridique des jeunes
31	Espace Social Télé-Service	Accueil social
32	Famisol	Accompagnement d'enfants handicapés et de leur familles
33	Fédasil - Petit Château	Maison d'accueil pour demandeurs d'asile
34	Fédasil Pétillon	Maison d'accueil pour demandeurs d'asile



35	Home Horizon	Maison de retraite
36	Home Juliette Herman	Maison de repos
37	Hop. de revali.gériatrique «La Charrette»	Suivi médical
38	Hôpital Molière Longchamps	Suivi médical
39	Ilot 160 (L') - femmes	Maison d'accueil pour femmes
40	Infirmiers de rue	Suivi médical pour sans-abri
41	La Source - La Rive	Maison d'accueil
42	Le Clos - L'ilot	Centre de Jour
43	Lokaal Dienstcentrum de Zeyp	Maison de quartier
44	Maison d'Acc. Socio-Sanitaire	Suivi médical pour sans-abri
45	Maison médicale Botanique	Suivi médical
46	Maison Médicale des Primeurs	Suivi médical
47	Maison Médicale Essegheem	Suivi médical
48	Maître Jean-Marc Picard	Aide juridique
49	Médecins du Monde - CASO - MSF	Suivi médical pour sans-abri
50	NASCI	Aide matériel aux femmes enceintes, aux mères et à leurs enfants
51	ONE (Consultation)	Suivi médical
52	Pazhapa-Hadep	centre d'hébergement pour personnes handicapée mentale
53	Petit vélo jaune	Accompagnement à la parentalité
54	Petits Riens	Maison d'accueil
55	Petits Riens (Les) - Magasin - service social	Service social
56	PMS libre 1 de Bruxelles	Suivi psycho-médico-social au sein des écoles
57	Puerto	Habitat accompagné
58	Résidence Allure	Maison de repos
59	SAMPA	Accueil social pour Primo-arrivants
60	Service de médiation scolaire de Bruxelles	Accompagnement et médiation pour jeunes
61	Service de Prév. et Méd. de Koekel.	Accueil social et médiation
62	Services sociaux des quartiers 1030	Accueil social
63	Soeurs Blanches	Congrégation religieuses
64	Solentra	Aide psychologique aux bébés, enfants et adolescents réfugiés et à leurs familles
65	SOS Jeunes - quartier Libre	Accueil social pour jeunes
66	Souffle de vie (Le)	Accompagnement de femmes enceintes ou mères
67	Talita	Maison d'accueil pour femmes
68	Transition	Accompagnement de personnes handicapées
69	Union des Locataires d'Anderlecht	Aide juridique aux locataires



**« Les Amis d'Accompagner »
adhère au Code éthique de l'AERF.
Vous avez un droit à l'information
sur l'utilisation des fonds récoltés.**