

# Les Amis d'Accompagner

ASBL VZW

Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

## Rapport annuel 2017





À nos bienfaitrices et bienfaiteurs.

*Même une feuille de papier est plus légère si on la porte à deux.*

Proverbe coréen

## TABLE DES MATIÈRES

Mot du Président	3
Contexte	5
Des chiffres et des êtres	9
Faire le pont entre le bénéficiaire et la machine	10
Quand la technologie exclut	12
Égaux face à la précarité?	14
Intégration? Trouver sa place	15
Savoir dire	17
Vivre sans revenu	18
Qui sont les non-Belges qui viennent à Accompagner?	20
Entre l'administratif et le logement, mon cœur balance	21
Conclusion - La raison et les tripes	23
Faits marquants	24
Sommaire financier	27
Informations comptables	
Actif	28
Passif	30
Compte de résultats	32
Budget 2018	35
Soutenir l'Association	36
Informations de contact et coordonnées	38
Annexes	
Bilan social global	40
Bilan social Service d'Accueil sociojuridique	41
Bilan social Service aux Partenaires	42
Partenaires demandeurs en 2017	43
Nos partenaires avec accord de partenariat	45
Commune d'origine de nos usagers	47

## LE MOT DU PRÉSIDENT

---

Chère Bienfaitrice, Cher Bienfaiteur,

La table des matières se trouvant à votre gauche, vous passerez peut-être directement à une autre page. Quel que soit votre choix, vous allez inévitablement à la rencontre de chiffres, sous forme de dates ou de totaux, soit de nombres de personnes, soit d'euros.

Ce rapport veut vous inviter à une lecture différente, plus approfondie de ces chiffres, à lire au-delà de ces arabesques. Derrière toute date, toute année de référence, il y a un événement, fruit du travail, de la sueur, de la joie, de la peine des intervenants. Chaque événement évoqué représente le fruit caché d'un investissement humain, d'une solidarité en actes.

Nos statistiques sociales seront ainsi, pour vous, l'occasion d'un cœur à cœur avec nos intervenants sociaux. Elles vous plongeront au sein de leur débat intérieur à l'occasion de leurs multiples rencontres. Il ne s'agit pas de voyeurisme. Nous voulons vous dévoiler un peu de notre vécu. Nous ne rentrons pas tous les jours à la maison, le cœur léger. Nous sommes heureux de pouvoir servir et donner la meilleure part de nous-mêmes, même si, par moment, nous peinons sous

le poids du jour. Ce n'est pas notre fardeau, c'est celui de nos bénéficiaires. Impossible de rester indifférents aux histoires de vie entendues.

Parmi les dons reçus, il en est un qui restera anonyme. Non par son importance, mais par le sacrifice qu'il a coûté à celle qui nous l'a fait. Cette personne a raclé ses fonds de tiroir afin de participer à notre Action alors que son frigo est très souvent peu achalandé. Il y a de belles histoires de générosité derrière chaque virement bancaire reçu. Heureusement, Quelqu'un voit dans le secret.

L'année 2018 recèlera d'autres chiffres, encore inconnus. Mais une nouvelle aventure humaine se profile. De nouveaux visages se signalent. Une mobilisation pour de nouveaux locaux se fait jour. Des responsables des affaires publiques

prennent le temps de nous écrire, de nous envoyer un courriel, de se porter garant de notre Action. Nous découvrirons cela au jour le jour. A l'heure où la pauvreté augmente, le ralliement à la défense des plus démunis ne faiblit pas. Merci d'être du nombre, de lutter et d'espérer avec nous.

Fr. Guy Leroy,  
Président



## CONTEXTE

---

### UNE EMBELLIE SOUS LE CIEL BRUXELLOIS ?

(Source : Extraits Baromètre social Résumé - Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2017)

En Région bruxelloise, « le taux de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale » se situe autour de 38 %. Approximativement un tiers des Bruxellois (31 %) vivent avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Le taux de risque de pauvreté est particulièrement élevé parmi les personnes qui vivent dans un ménage sans emploi ou avec une faible intensité de travail. À Bruxelles, près d'un actif sur cinq (18 %) et plus d'un jeune actif de moins de 25 ans sur quatre (26 %) est inscrit chez Actiris comme demandeur d'emploi inoccupé (DEI). Un quart des enfants bruxellois de moins de 18 ans (24 %) grandissent dans un ménage sans revenu de travail. Ainsi, plus d'un cinquième (22 %) de la population d'âge actif (18-64 ans) vit avec une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement (à l'exception des pensions), dont la plupart des montants minimum sont inférieurs au seuil de risque de pauvreté.

Une baisse du nombre de personnes percevant une allocation de chômage et d'insertion est néanmoins constatée ces dernières années. Elle peut s'expliquer par différents facteurs, comme une

augmentation des offres d'emplois ou certaines mesures en faveur de l'emploi mises en place. Une part importante s'explique par les changements de réglementations relatifs au durcissement des conditions d'accès aux allocations d'insertion et de chômage (limitation dans le temps des allocations d'insertion, contrôle de disponibilité accru, etc.). Le nombre de demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) inscrits chez Actiris indique également une tendance à la baisse ces dernières années, mais moins forte que celle des DEI indemnisés. Il en résulte une proportion croissante de demandeurs d'emploi sans allocation de chômage : en Région bruxelloise, la part de DEI ne percevant pas d'allocation de chômage est passée de 19 % en 2007 à 30 % en 2017. Pour les jeunes (moins de 25 ans), la proportion de DEI ne percevant pas d'allocation de chômage ou d'insertion est passée de 43 % en 2007 à 66 % en 2017.

Si une embellie dans leur situation profite donc à certains de nos concitoyens, comme les chiffres sur l'état de pauvreté continuent à le démontrer, très (trop) nombreux sont ceux encore qui demeurent dans une situation inquiétante, voire dramatique. Et les inégalités de traitement engendrées en amènent toujours plus à venir frapper à « la dernière porte d'espoir », qu'est devenue notre Association, comme le lecteur le découvrira plus loin.

## VARIATIONS DE TEMPÉRATURE !

Si le soleil a gratifié « Les Amis d'Accompagner » de ses rayons bienveillants avec la confirmation obtenue d'un agrément possible comme CAP, le ciel s'est vite assombri avec les annonces de la Nouvelle législation sur les ASBL et le Nouveau RGDP européen, tous deux prévus pour entrer en vigueur en 2018 ! Que de changements, voire de bouleversements, et de travail en perspective pour notre petite Association!

## Centre d'Aide aux Personnes (CAP)

Cela faisait plusieurs années que nous y travaillions ! Un vent favorable nous colportait la rumeur dès le début d'année pour voir la confirmer enfin dès le mois d'avril par la juriste COCOM chargée de nous épauler : le principe de notre reconnaissance comme CAP était acquis ! Et une « subsidiation initiative » nous fut versée... « Il ne nous restait plus qu'à... » ! C'est-à-dire répondre à tous les prescrits réglementaires dans les délais impartis ! Si, à leur lecture, notre organisation et notre fonctionnement n'offraient pas de difficultés particulières à les rencontrer rapidement, la configuration de notre bureau d'accueil en était une, et de taille. En effet, la réglementation prévoit des « normes architecturales » pour les bureaux et la salle d'attente, qui s'avéraient tous – à

une exception près – trop petits ! Obligation donc de trouver ailleurs sur Koekelberg « chaussure à notre pied » ... Et neuf mois plus tard, toujours pas de fumée blanche ! Espoir!

## Nouvelles législations sur les ASBL

(Source : différentes revues de Monasbl.be et Guide social du 14/12/2017)

Le projet du ministre fédéral de la Justice Koen Geens va bouleverser le paysage des « associations » en Belgique (avant-projet de loi adopté en juillet).

Cette réforme pose d'innombrables questions qui, au moment de la rédaction de ce rapport, sont loin d'être toutes résolues... et on annonce la publication de la nouvelle loi pour le mois de juin 2018, soit à appliquer 10 jours après sa publication au Moniteur belge ... :

- Toutes les ASBL sont-elles concernées ?
- Quelles vont être les conséquences juridiques, administratives et pratiques pour les ASBL existantes ?
- Est-il exact qu'un impôt sur les bénéfiques va être levé sur les ASBL (à supposer qu'elles en fassent un... mais il est vrai qu'il existe de riches ASBL...)?
- Toute vente d'objet ou de service,

quel qu'il soit, sera-t-elle grevée dorénavant d'une TVA ?

- Une ASBL pourra se constituer avec seulement 2 personnes ?
- L'activité commerciale (accessoire) va-t-elle devenir une activité « de base » des ASBL ?
- Diminution des subsides puisqu'une ASBL peut exercer une activité commerciale ?
- Une fiscalité de type « société commerciale » va-t-elle être appliquée à toutes les ASBL ?
- Etc.

Soupe possible néanmoins : « La réforme prévoit d'appliquer les mêmes principes que ceux de toutes les lois qui ont une incidence sur les comptes annuels. L'avant-projet laisse donc s'écouler au moins un exercice complet avant l'entrée en vigueur de la législation ».

D'autre part, avec l'entrée en vigueur du livre XX du Code de droit économique (1er mai 2018), c'est tout le droit de l'insolvabilité qui s'appliquera aux ASBL avec son lot de conséquences négatives : faillite, nomination d'un administrateur provisoire, etc.

Plus loin que la vision purement pratique de cette réforme peut se poser la question de

l'impact qu'elle aurait sur les associations, surtout les petites structures. Irions-nous vers la fin des petites ASBL ? Le débat est plus que réel.

Le nouveau « RGDP » (Règlement général sur la protection des données personnelles)

(Source : Monasbl.be)

Le nouveau règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) entrera en vigueur dans toute l'Union européenne le 25 mai 2018. Les ASBL devront s'adapter à ce nouveau traitement des données.

Avec les développements technologiques rapides et nouveaux (informatique dématérialisée, réseaux sociaux, smartphones) depuis 1995, une revue complète de la législation sur la protection des données personnelles était plus que nécessaire selon les institutions européennes. Après quatre ans de négociations, le Parlement européen a enfin adopté ce nouveau règlement de protection des données personnelles (RGPD).

Au-delà des objectifs poursuivis, qui à priori, ne devraient pas impacter « Les Amis d'Accompagner », notre ASBL sera directement concernée par les dispositions qui visent à une plus grande transparence. Notre ASBL se devra d'être le plus clair et

précis possible auprès de nos utilisateurs (bénéficiaires, membres ou donateurs).

Le règlement impose la mise à disposition d'une information claire, intelligible et aisément accessible aux personnes concernées par les traitements de données.

Nous devons donc informer préalablement. Les utilisateurs doivent être informés de l'usage de leurs données et doivent en principe donner leur accord pour le traitement de leurs données, ou pouvoir s'y opposer. L'expression du consentement doit être définie et la matérialisation de ce consentement doit être non ambiguë.

Quel est ici l'implication juridique ? La charge de la preuve du consentement incombe au responsable de traitement.

À cette fin, un audit juridique de ce traitement dans notre ASBL a déjà été demandé.



# DES CHIFFRES ET DES ÊTRES

---

## INTRODUCTION

---

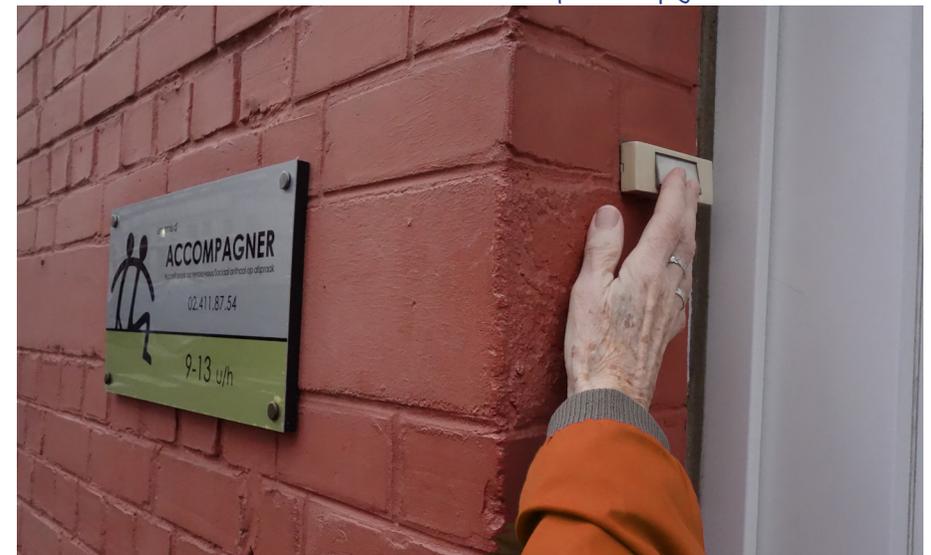
Cette année, pour illustrer l'Action menée par Les Amis d'Accompagner, nous avons demandé aux accueillants sociojuridiques de réagir aux chiffres de notre bilan social au cours d'une entrevue.

Le but était de faire apparaître le vécu qui se cache derrière les statistiques. De rendre celles-ci vivantes et parlantes.

Chacun des accueillants sociojuridiques a librement choisi le(s) thème(s) sur le(s)quel(s) il désirait s'exprimer et nous a partagé ce qui le touche, l'émeut, le révolte ou lui redonne foi.

Nous vous invitons donc à cette rencontre avec chacun de nos bénévoles accueillants sociojuridiques, faites de **chiffres et d'êtres**.

*Un bénéficiaire se rend au bureau de l'Association pour y retrouver le bénévole qui l'accompagnera dans sa démarche.*



## FAIRE LE PONT ENTRE LE BÉNÉFICIAIRE ET LA MACHINE

---

### Entretien avec Marie-Noëlle

En regardant les statistiques on constate qu'il y a 644 usagers qui sont venus à l'accueil sociojuridique en 2017 et que des accompagnements de terrain n'ont été organisés que pour seulement 147 d'entre eux. Cela peut paraître étonnant puisque l'accompagnement de terrain est notre



Marie-Noëlle et un bénéficiaire établissent, ensemble, le plan des démarches à réaliser.

spécificité. Est-ce qu'effectivement seulement 22 % des personnes qui s'adressent à nous ont besoin d'aide ?

En réalité, nous pouvons aujourd'hui répondre à de plus en plus de besoins depuis le bureau.

Tout d'abord, certains s'adressent à nous parce qu'ils ont reçu un document. Que ce soit un octroi, un refus, un recours, une bonne ou une mauvaise nouvelle, du moment qu'il y a un en-tête un peu officiel, ils viennent nous demander de l'aide pour en saisir le sens. De même, beaucoup ne disposent pas des capacités ou des moyens techniques pour rédiger une lettre. Ces difficultés à comprendre et à réagir à un courrier entraînent souvent de l'inquiétude mais aussi de la frustration quand, par exemple, le délai de réponse est dépassé.

Ensuite, la plupart des services administratifs ont mis en place des moyens pour simplifier la vie des citoyens. Courriels, formulaires, dossiers en ligne, ... Aujourd'hui, toute une série d'opérations peuvent être faites en ligne pour peu qu'on dispose d'un lecteur de carte d'identité. Cela facilite réellement la vie de nombreuses personnes.

Mais, pour nos bénéficiaires, cela peut

s'avérer être un véritable casse-tête et avoir parfois des effets pervers. Prenons l'exemple d'une demande de bourse d'études. Si vous complétez le formulaire en ligne, vous êtes prioritaires sur ceux qui rentrent la version papier. A l'accueil sociojuridique, nous avons donc proposé à nos bénéficiaires de la compléter avec eux depuis nos ordinateurs. Or, il y est demandé une adresse électronique. Certains de nos bénéficiaires n'en n'ayant pas, nous en avons ouvert une avec eux. Une fois le formulaire complété, la décision d'octroi était sensée leur arriver, par courrier postal, à la maison. Mais voilà qu'un courriel est envoyé à tous les demandeurs en ligne les priant de fournir une donnée de plus ... et annonçant qu'en l'absence de cette donnée dans leur dossier, la demande de bourse serait automatiquement rejetée. On peut aisément imaginer que ceux qui ont ouvert une messagerie électronique via un service comme le nôtre ne vont pas la consulter de manière régulière et risquent donc d'être mis sur la touche.

Des guichets se ferment, remplacés uniquement par des guichets informatiques et cela a pour effet de devenir un système d'exclusion, limitant l'accès à un droit pour une partie de la population.

Du côté néerlandophone par exemple, les inscriptions scolaires ne se font qu'en ligne. Ce sera bientôt le cas également du côté francophone. Aucun guichet n'est actuellement prévu pour le faire avec les personnes (sur le modèle des guichets d'aide au remplissage de la déclaration d'impôts qui a fait ses preuves). Ainsi, une frange de la population devra compter sur la bonne volonté d'une secrétaire d'école ou sur des services comme le nôtre pour pouvoir inscrire son enfant à l'école. Notre service répond là à un besoin réel de guichets aidant les personnes pour leurs démarches en ligne.

Un autre frein à l'accès aux droits est la méconnaissance de ceux-ci par la population. Je me souviens de cette dame venue me demander de l'aide pour une inscription scolaire. Au fil de l'entretien, j'apprends qu'elle est en attente d'un logement social et comptabilise 18 points de priorité. Avec un tel score, elle a droit à une allocation loyer. L'allocation loyer pour les candidats au logement social, est une aide financière de la Région bruxelloise qui a pour but de couvrir une partie du loyer en attendant l'octroi du logement

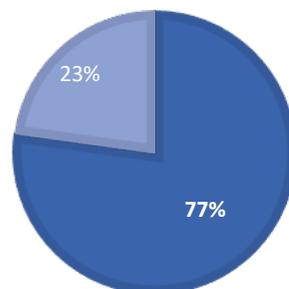
social. J'apprends également, durant l'entrevue, que madame a des enfants inscrits dans l'enseignement francophone mais également d'autres inscrits du côté néerlandophone. Or la Communauté Flamande offre une allocation scolaire dès la maternelle, ce que madame ignorait. Son cas est courant : un bénéficiaire vient avec une demande et c'est comme un fil pour tirer toute la pelote. Nous les aidons à débrouiller les choses, petit à petit, et nous les informons sur leurs droits et devoirs.

A l'accueil sociojuridique, même si nous faisons une démarche en ligne, c'est toujours avec le bénéficiaire, en lui expliquant bien ce qu'on fait, le pourquoi et le comment. Nous avons la volonté d'augmenter l'autonomie de nos bénéficiaires. Je pense à madame G. Elle

réalisait tous ses paiements par virement chez bpost. Chaque opération par virement y est facturée 2,50€. Pour une famille de cinq, le coût par mois s'élevait facilement à une vingtaine d'euros. Nous l'avons donc accompagnée vers le guichet électronique de sa banque pour lui apprendre à l'utiliser. Ensuite, lorsqu'elle a pu récupérer un ordinateur portable, nous lui avons montré comment arriver au portail de sa banque en ligne. Aujourd'hui elle se débrouille et ne dépense plus 20€ chaque mois en frais de paiement.

Quand le bénéficiaire acquiert ainsi de l'autonomie, notre accueil sociojuridique reste souvent le référent vers qui se tourner quand une nouvelle difficulté ou une démarche inconnue apparaît.

### Besoin d'accompagnement de terrain



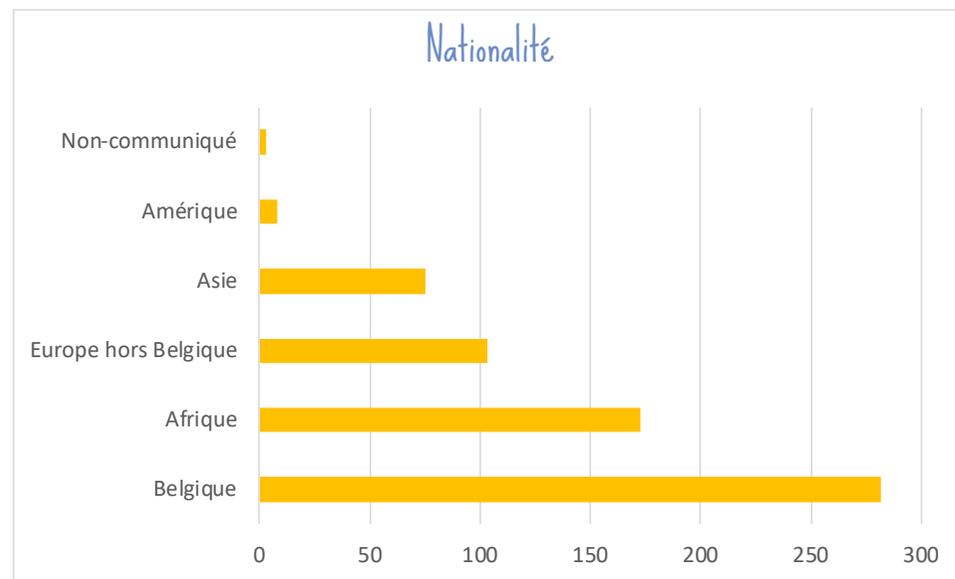
- Bénéficiaires qui n'ont pas demandé d'accompagnement de terrain
- Bénéficiaires qui ont demandé un accompagnement de terrain

## QUAND LA TECHNOLOGIE EST SOURCE D'EXCLUSION

### Entretien avec Sylva

Un cas m'a particulièrement touchée: c'est celui de cette dame âgée qui s'était vu refuser un colis alimentaire par le CPAS. Madame D. est belge et vit dans son appartement, dont elle est propriétaire, depuis plus de trente ans. Victime d'une arnaque, elle se retrouve avec ses comptes complètement vidés. Isolée, elle s'adresse au CPAS pour demander l'obtention d'un colis alimentaire en attendant que le versement de sa pension du mois suivant arrive. Elle est alors très mal reçue et obtient comme seule réponse que si elle a besoin d'argent, elle n'a qu'à vendre son appartement !

Je ressens une grande frustration devant l'injustice. C'est sans doute pourquoi j'ai choisi ce bénévolat. Elle m'atteint de manière plus violente lorsqu'elle touche une Belge « sans histoire », à plus forte raison si elle est âgée. Parce que je m'y reconnais, j'y reconnais mon



entourage. Parce que j'y reconnais ma maman et ses copines.

Dans le public que nous accueillons, nous constatons qu'un grand nombre de personnes vivent dans l'isolement. Les personnes âgées sont peu à pouvoir compter sur leurs enfants lorsqu'elles se retrouvent face à une difficulté. La famille, qui assurait autrefois un réseau, un filet de sécurité autour de la personne âgée est une structure aujourd'hui totalement éclatée.

Parmi nos bénéficiaires, beaucoup subissent la fracture numérique, c'est-à-dire le nonaccès à internet. Or, à Bruxelles, de plus en plus de guichets se ferment, remplacés par des guichets électroniques ou des formulaires en ligne. Pour les seniors, le monde qui les entoure a beaucoup changé depuis l'époque où elles étaient actives. Elles se retrouvent comme des étrangers en pays inconnu. Tout y est informatisé et tout va de plus en plus vite. Elles sont perdues mais elles sont peu habituées à demander de l'aide et, lorsqu'elles passent le pas, trouvent peu de personnes enclines à prendre le temps de les guider.

La solidarité existe en Belgique, elle fait même partie de notre constitution. Mais la classe moyenne qui, avant, vivait confortablement, aujourd'hui, petit à petit se précarise. En effet, les revenus et le coût de la vie n'ont pas évolué en concordance et le système de calcul d'accès aux aides ne s'est pas adapté à ces nouvelles réalités. Ainsi, ces personnes ont des revenus tout juste trop élevés pour prétendre obtenir de l'aide. Elles gèrent avec ce qu'elles ont et assurent le quotidien sans pouvoir mettre de côté en cas d'imprévu. Un couac, une arnaque, un divorce, la maladie, un accident, et voilà la vie qui bascule. Parmi nos aînés, nombreux sont dans ce cas de figure.

Il faut, d'après moi, travailler l'accès à l'aide et l'humaniser. Pour nos aînés, cela passe par un travail de proximité. La proximité géographique et relationnelle. Pour cela, il faut travailler avec les personnes qui sont leurs référents, ceux en qui elles mettent leur confiance. Cela peut-être un membre de la famille, la fille de la voisine, parfois le médecin ou le pharmacien. Activer un réseau autour d'elles, leur offrir le filet de sécurité qui fait défaut.

Je me sens parfois démotivée quand une situation me touche particulièrement comme dans le cas de Madame D. Mais le fait de réussir à la surmonter et de repenser aux situations, aux issues positives me redonne du courage. Le fait aussi de me dire « Si ce n'est pas moi (et à travers moi Accompagner) qui le fait, qui le fera ? » J'ai une grande bouche... Autant qu'elle serve à quelque chose ! Humaniser les services. C'est ce que l'on fait à Accompagner. Prendre le temps d'écouter, de comprendre, d'explorer ensemble les solutions, d'activer le réseau. Profiter de la (re)connaissance croissante du travail de l'Association pour donner du poids aux demandes des usagers les plus faibles.



Un bénévole part en accompagnement avec deux bénéficiaires.  
Son but: les soutenir dans une démarche compliquée.

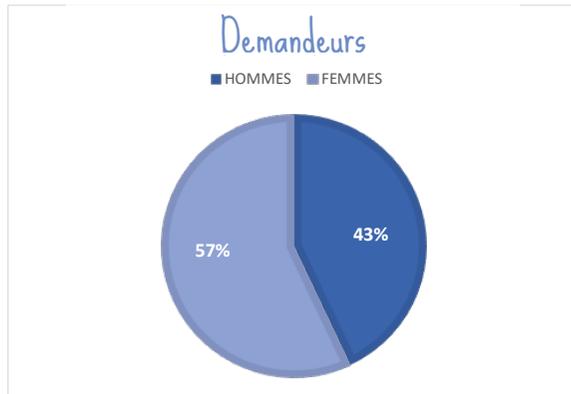
Sylva explique à une bénéficiaire les différentes possibilités qui s'offrent à elle pour faire évoluer sa situation.



# ÉGAUX FACE À LA PRÉCARITÉ?

## Entretien avec Olivier

Je suis sensible à la question de l'égalité entre femmes et hommes. Et quand je vois qu'elles sont plus nombreuses à s'adresser à nous, cela m'interpelle.



Cette statistique illustre la précarisation croissante des femmes. Cette augmentation est due, d'après moi, à plusieurs facteurs. D'abord, la majorité des emplois précaires (temps partiels notamment) sont occupés par des femmes. De plus, en cas de séparation, elles ont souvent la garde des enfants. Un travail à temps plein ou la poursuite d'une formation deviennent alors très compliqués à mettre en place ou à poursuivre. Elles ont donc des charges supplémentaires et des revenus insuffisants (pensions alimentaires faibles et trop souvent non perçues, faible niveau d'études, emploi à temps partiel, ...).

Lorsqu'il s'agit d'un couple avec enfant, dans la plupart des cas, c'est la femme qui s'adresse aux services d'aide. C'est notre réalité culturelle : malgré tout ce qu'on peut faire pour sensibiliser à l'égalité, les femmes sont, dans la majorité des cas,

les garantes du bien-être de la famille et gèrent les problèmes administratifs de celle-ci (ressources, besoins de bases, scolarité, santé, ...).

Quand elles arrivent à Accompagner, ces femmes sont dans un état de stress extrême et dans une grande détresse car leur famille repose sur elles. Elles s'adressent à Accompagner pour des problèmes de perception des revenus, de garde alternée qui se passe mal, de surendettement (très rarement dû à une mauvaise gestion) ou pour demander conseil, en cas de séparation par exemple. Elles arrivent parfois avec une impressionnante pile de documents dont elles ne comprennent pas le contenu.

Nos bénéficiaires se trouvent démunis face à un système extrêmement complexe et notre rôle est de pallier cette complexité. Après avoir écouté et brossé un portrait de la situation d'un bénéficiaire, il faut faire le tri et cerner les priorités. Ils ont besoin d'aide, d'être rassurés, d'être orientés vers un conseil compétent, d'être accompagnés, de sentir la présence d'un réseau autour d'eux. Je suis en recherche permanente car je crains toujours de passer à côté d'une aide à laquelle ils auraient droit. Ceci est vrai à fortiori dans le cas des femmes seules car la complexité du système s'ajoute à la lourdeur de tout ce dont elles ont la charge.

## TROUVER SA PLACE

### Entretien avec Gérard

Il y a ce que j'appelle l'impasse totale de l'intégration sociale des réfugiés. J'ai ainsi reçu une famille syrienne fraîchement reconnue réfugiée.

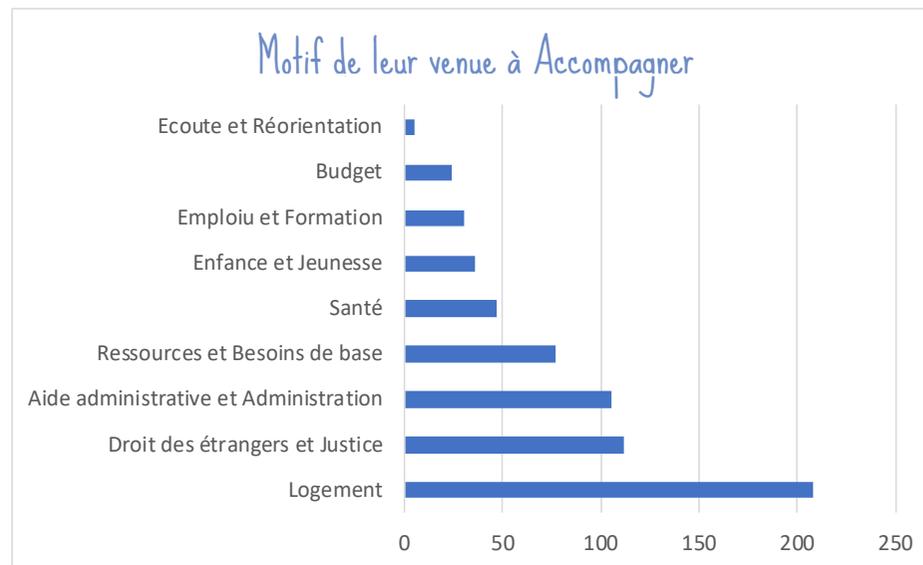
Dans leur village proche de Damas, les parents étaient tous deux agriculteurs. Ils cultivaient leurs terres. Mais lorsque Damas fut pilonnée, celles-ci ne furent pas épargnées. Ils quittèrent donc la Syrie avec leurs enfants pour arriver ici, au bout d'un voyage long et périlleux, dépossédés de tout et sans la moindre connaissance du système.

Une fois reconnus réfugiés, ils sont aidés par le CPAS de la commune où ils s'installent. C'est Madame qui est considérée comme cheffe de famille car Monsieur est hospitalisé en psychiatrie, trop accablé par ce qui leur arrive. Mais Madame ne parle que l'arabe et, ne comprenant pas une lettre de convocation, elle manque un rendez-vous avec son agent d'insertion. Or, ayant signé un PIIS (Projet individualisé d'intégration sociale sous forme de contrat) par lequel elle s'est engagée à travailler à sa réinsertion professionnelle, ces manquements peuvent avoir un effet suspensif sur les aides octroyées.

C'est à ce moment que la famille se présente à l'accueil sociojuridique où je l'accueille, secondé par Mohamed qui assure les traductions. Il m'apparaît alors évident que l'apprentissage de la langue est bien plus prioritaire que la mise au travail. En effet, comment trouver un travail ou suivre une formation si on ne maîtrise pas un tant soit peu la langue véhiculaire et si on est pratiquement seule à gérer la vie d'une famille nombreuse ? Je contacte donc la travailleuse en charge du dossier de Madame qui reconnaît l'erreur d'orientation et reformule le projet (PIIS) dans le

sens d'une formation linguistique. Tout rendre donc dans l'ordre, Madame remplissant les conditions de formation et s'adressant à nous pour la compréhension de ses courriers.

Mais voilà que la famille trouve un nouveau logement et déménage ! Elle s'est engagée à payer 700€ (+ 100€ de charges pour les communs) à un marchand de sommeil pour un logement minuscule, délabré et infesté de cafards. De plus, de nouvelles difficultés apparaissent : ils ont changé de commune et donc de CPAS. Tout ce qui était anciennement mis en place prend fin et aucune communication entre l'ancien et le nouveau CPAS n'est établie. La famille ne perçoit aucune aide : l'ancien CPAS n'aidant plus puisque la famille n'est plus sur son territoire et le nouveau CPAS demandant les documents un à un, sans jamais



Le bénéficiaire part réaliser sa démarche avec le soutien moral, administratif et/ou linguistique du bénévole accompagnant.



prendre contact avec l'ancienne responsable du dossier. Sans revenu, la famille ne peut pas payer ses loyers et a besoin de colis alimentaires.

Finalement, au bout de deux mois, servant de relais entre les deux CPAS, nous avons pu faire en sorte que le dossier soit enfin complet. L'aide à nouveau versée. Ensuite, un nouveau PIIS est signé et le CPAS y inscrit l'Association comme partenaire. Mais très peu de temps après, Madame reçoit un courrier annulant le contrat en différant le suivi de la formation en raison d'une loi obscure.

Aucun facilitateur d'insertion socio-professionnelle, si ce n'est l'octroi du RIS (Revenu d'intégration social), ne sera donc mis en place par le CPAS à l'avenir pour cette mère de famille nombreuse, agricultrice vivant en pleine zone urbaine dans un minuscule logement insalubre. Mais nous, Amis d'Accompagner, resterons à ses côtés pour l'aider à, doucement et malgré tout, trouver sa place au sein de cette vi(II)e qui est désormais la sienne.



Hubert utilise les moyens mis à sa disposition pour soutenir au mieux le bénéficiaire qui s'adresse à l'Association.

## Entretien avec Hubert

Parmi toute la diversité de ceux qui se présentent à l'accueil sociojuridique d'Accompagner, il y a un type de personnes que je perçois comme particulièrement vulnérable : ce sont les bénéficiaires qui n'arrivent pas à formuler leurs demandes. Ils maîtrisent le français, qui peut même être leur langue maternelle, mais ont des problèmes psychologiques ou mentaux difficiles à surmonter. Je pense à Madame D. et Monsieur N., deux bénéficiaires qui se sont adressés à moi récemment.

Ils trouvent à Accompagner un lieu où « déposer leurs bagages ». Ils racontent, partent dans tous les sens. Le discours est décousu, confus, ils passent d'une idée à l'autre sans lien apparent pour celui qui écoute. On y entend leur détresse, on y entend leur solitude, on y entend qu'ils sont pleins d'inquiétude mais il est très difficile de percevoir clairement la demande.

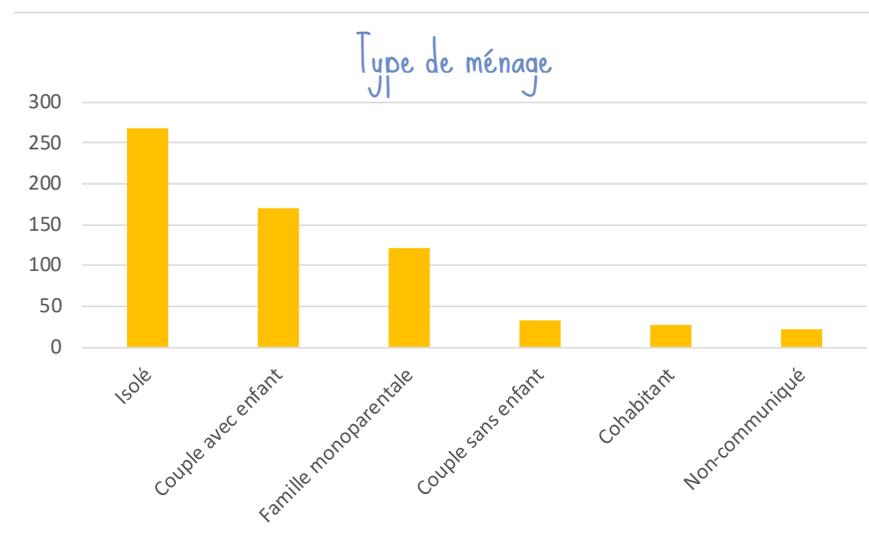
Souvent Accompagner n'est pas le premier service d'aide auquel ils s'adressent. Monsieur N., par exemple, est passé par une dizaine d'autres services dont il dit qu'ils ne veulent pas l'aider. Quand je contacte ces services, on me dit être enclin à l'aider mais qu'il faut qu'il précise ses demandes.

Tous les services n'ont pas la possibilité de prendre le temps de l'écoute comme il est possible de le faire à Accompagner.

D'après moi, ces personnes ont réellement besoin d'aide mais n'arrivent pas à se faire entendre par les services, même chez nous parfois. Face à elles, j'éprouve de la tristesse car j'ai un sentiment d'inutilité quand je ne parviens pas à les rejoindre, à comprendre leurs demandes. J'ai aussi parfois l'impression qu'elles ne cherchent qu'à pouvoir dire « personne ne veut m'aider » mais je sens bien que cela est dû à un besoin réel d'aide qui n'est pas rencontré. Je continue à travailler avec elles

en proposant des entretiens en binôme, par exemple, ou en suggérant la mise en place d'un soutien psychologique en parallèle du suivi proposé à Accompagner.

Dans mon bénévolat à Accompagner, je n'éprouve pas de problème avec mes incompétences par rapport à certaines demandes. Je réfléchis à des pistes de solutions que je sou mets à l'équipe, je fais des recherches ou fais appel aux compétences d'autres membres de l'équipe. Dans mon travail à l'accueil sociojuridique, je me sens utile, soutenu et poussé vers le haut. C'est également ce que je veux proposer à ceux que je reçois en entretien.



## SURVIVRE SANS REVENU

### Entretien avec Lucette

Le grand nombre de « sans revenu » de notre statistique peut surprendre et l'on s'interroge : Comment ces personnes vivent-elles? Le cas de Madame E. m'a particulièrement touchée.

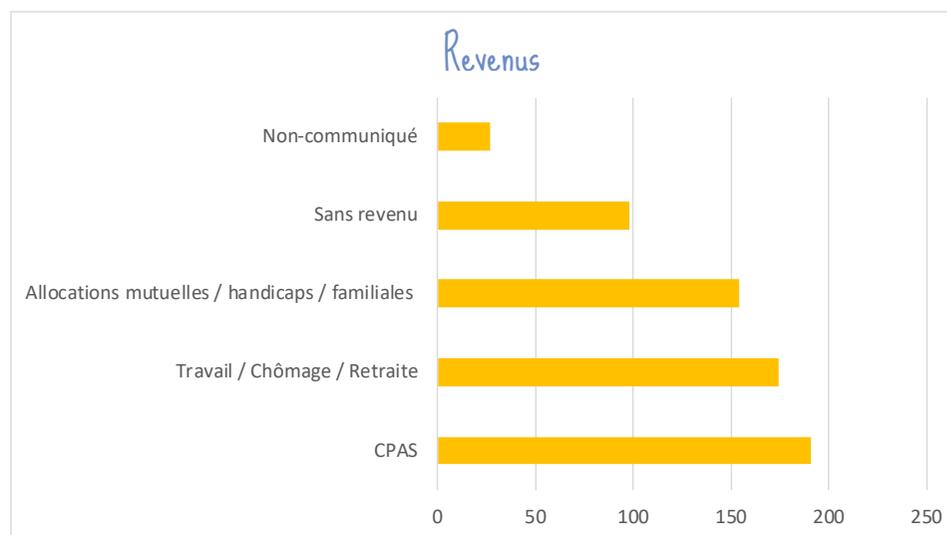
Jeune femme marocaine, Madame E. épouse un Italien. Dans un premier temps, ils vivent en Italie. Bien qu'elle ait épousé un européen dans l'espoir de s'émanciper, elle vit ses années italiennes « enfermée » à la maison tandis que son mari travaille. Deux enfants naissent de cette union. Lorsque le travail vient à manquer pour monsieur, le couple décide de venir en Belgique sur les conseils de connaissances affirmant qu'il y aurait du travail en Belgique et de meilleures conditions de vie qu'en Italie. Pendant un temps, le couple vit sur ses réserves, dans une partie du logement d'une connaissance de monsieur, avec un bail non-officiel. Peu à peu la situation se dégrade car monsieur ne trouve pas d'emploi fixe. Il retourne de plus en plus souvent en Italie pour des séjours de plus en plus longs, laissant madame et ses enfants sans ressources. Le loyer n'est plus payé, ce qui entame les relations avec le propriétaire. Lorsqu'elle s'en plaint, son mari la menace et lui dit qu'elle n'a qu'à retourner au Maroc, qu'il ne veut plus d'elle et des enfants.

En tant que citoyenne non européenne, mère d'enfants européens non belges, madame a le droit de rester en Belgique à condition qu'elle et ses enfants ne soient pas à charge de l'État. Elle peut donc chercher un emploi. Elle est déterminée à rester en Belgique car elle pense pouvoir y offrir une meilleure éducation pour ses enfants. Elle désire également s'émanciper de ce carcan culturel qui voudrait la voir « à la maison ».

Elle est prête à travailler dur et à user de toute son intelligence

pour y arriver. Mais les freins ne manquent pas. Le premier étant la précarité de son logement, le second étant qu'un des deux enfants, toujours en bas âge, ne va pas encore à l'école et qu'elle n'a pas d'entourage à qui la confier. C'est le serpent qui se mord la queue : trouver un logement et une place en crèche pour son enfant est très compliqué tant qu'elle n'a pas de revenu, et trouver un emploi sans adresse et sans solution de garde pour son enfant est improbable.

Lorsque je l'ai reçue en entretien, nous avons d'abord travaillé sur les besoins urgents de la famille : des colis alimentaires au Centre d'Entraide et des vêtements pour les enfants chez Nasci. Nous avons également travaillé sur son réseau : consolidation de son lien avec des parents de l'école prêts à la soutenir, aide à la parentalité avec l'association le Petit Vélo Jaune, recherche de solution de garde.



Durant le temps que je l'ai suivie, j'ai été impressionnée par son courage à les défendre, elle et ses enfants, et sa capacité de résilience. Je n'ai plus de nouvelles, je ne sais pas où elle en est aujourd'hui. Mais son cas me pose question : comment se fait-il que notre pays ne soit pas capable d'accueillir une telle intelligence, une telle volonté de réussir, une telle énergie vers la Vie ?

Son parcours interroge aussi notre rôle. J'ai parfois l'impression qu'Accompagner est le réceptacle des « cas désespérés » qui n'ont pas pu être aidés ailleurs. Parce qu'on a la capacité d'offrir temps et écoute. Nous sommes reconnus pour cela. CPAS, services communaux, même la police nous ont déjà envoyé des personnes. Je pense que les gens dans des situations pareilles ont besoin d'authenticité, de reconnaissance de la difficulté de ce qu'ils vivent. Ils ont besoin aussi que, s'il n'y a pas de solution miracle, il y ait quelqu'un d'empathique qui les aide à le comprendre et à l'accepter.



*Lucette travaille ici en binôme avec Margaux qui effectue un stage à l'Association.*

*Olivier accueille et écoute la demande d'un bénéficiaire.*



## QUI SONT LES NON-BELGES QUI VIENNENT À ACCOMPAGNER?

### Entretien avec Olivier

Le taux de populations étrangères arrivant à Bruxelles est en constante hausse. Parmi les personnes non belges qui viennent à Accompagner, on trouve trois types de publics :

Tout d'abord il y a ceux qui sont en procédure d'obtention de séjour. Ils sont généralement pris en charge par d'autres organisations (en premier lieu Fedasil) et ne s'adressent pas à nous. Avec eux, les entretiens peuvent être compliqués par la barrière de langue. Mais on y pallie par exemple avec des bénévoles pouvant assurer la traduction. Répondre à leurs demandes est assez simple pour moi car je connais bien les procédures.

Ensuite, il y a ceux qui ont obtenu la régularisation de leur séjour. Souvent, au moment d'être régularisés (comme réfugiés par exemple), c'est l'exultation. Ils sont, enfin, arrivés au bout d'un terrible périple. Or ils sont « lâchés » dans un système extrêmement complexe et c'est un nouveau parcours du combattant qui les attend. Et cela, c'est extrêmement violent.

Par exemple, les réfugiés, une fois reconnus comme tels, ont deux mois pour quitter les centres d'accueil. Une partie d'entre eux,

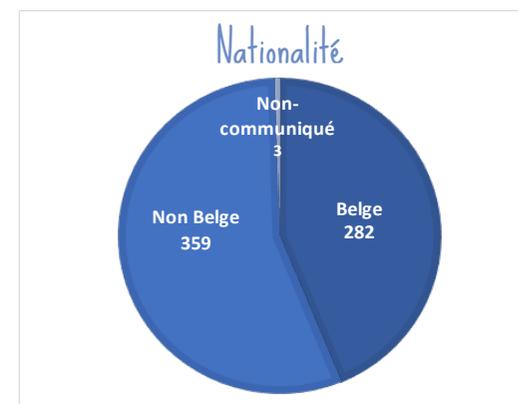
inconscients de la réalité qui les attend, ne démarre les démarches de recherche de logement qu'au terme de ces deux mois. Leur profil extrêmement discriminé (étrangers, émargeant du CPAS, parlant peu ou pas la langue, peau mate ...) couplé à la crise du logement bruxellois complique la recherche d'un logement.

A Accompagner, on les oriente vers les bureaux d'accueil pour l'apprentissage des langues et le parcours d'intégration. On les oriente dans la recherche du logement, souvent urgente car de nombreuses aides dépendent de l'adresse.

En droit des étrangers, l'accompagnement de terrain est vraiment primordial. Or il n'y a pas d'autres services qui proposent cela à Bruxelles. Le bénévole accompagnant peut prendre tour à tour le rôle de soutien, de traducteur, de médiateur, facilitateur, de défenseur aussi parfois. Il s'assure que ce qui est dit durant l'entretien est bien compris par tous et revient avec l'information vers le responsable du suivi du bénéficiaire pour permettre sa poursuite.

Le troisième type de non-Belges dans notre public sont les sans-papiers, ceux qui ont été déboutés. C'est avec eux que le travail

est le plus difficile pour moi car on se sent fort impuissant. On peut contacter l'avocat qui a suivi leur procédure de demande de séjour pour voir si un recours est possible. On peut aider à répondre à leurs besoins de base en leur obtenant des colis alimentaires, des vêtements et l'aide médicale urgente. En cela notre travail d'orientation est inestimable. Dans de très rares cas on peut réussir à les loger. Mais pour le long terme, il n'y a souvent pas de solution. C'est le public avec lequel j'ai le plus de mal à garder une distance émotionnelle. Je vois le parcours éprouvant qui a été le leur, et devoir leur dire qu'il n'y a pas de solution pérenne est vraiment difficile. On fait le maximum et parfois on réussit à obtenir malgré tout un titre de séjour.

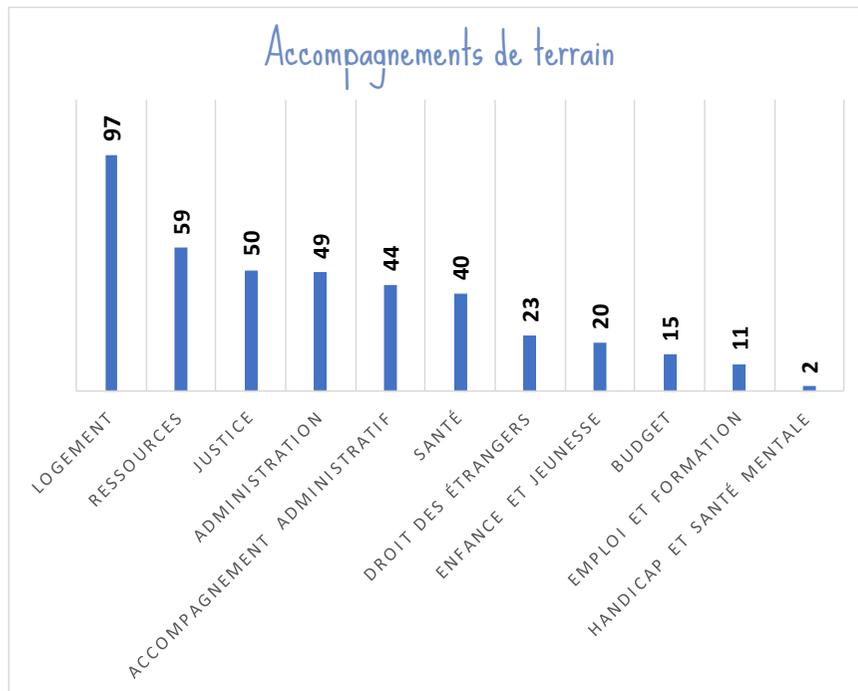


# ENTRE L'ADMINISTRATIF ET LE LOGEMENT, MON CŒUR BALANCE

## Entretien avec Jean-Pierre

On me propose de partager mon regard sur les suivis que j'effectue à l'accueil sociojuridique de l'ASBL, et plus spécifiquement mon ressenti sur les publics qui, selon moi, sont les plus précarisés. De par ma pratique, je souhaite ainsi mettre en avant deux types de problématique et faire ensuite le lien avec les personnes que nous rencontrons, les plus démunis face aux démarches qui sont les leurs.

Tout d'abord, il semble important de s'arrêter sur la question de l'aide administrative que nous apportons. Je remarque que bien souvent, lors des entretiens, l'obstacle principal



est la compréhension des documents. L'aide administrative pure correspond à 16% des personnes qui sollicitent l'accueil sociojuridique. Il est à noter que cela peut aussi se retrouver dans toutes les autres thématiques travaillées à l'Association. Ce déficit de compréhension se traduit de plusieurs manières. Il y a bien entendu le fait de comprendre la lettre que l'on reçoit d'une administration, d'un juriste ou d'une association mais aussi et surtout la capacité à pouvoir ensuite y répondre, faire passer son message et le transmettre à la bonne personne dans les délais impartis (sans oublier de joindre les pièces adéquates que la personne devra aller chercher à différents endroits). A mes yeux, il importe alors que nous puissions accompagner la personne dans cette compréhension et structuration de réponse. Lorsqu'une équivoque est possible, je prendrai toujours le temps de contacter l'organisme demandeur afin de cerner correctement la demande et ainsi ne rien omettre pour que la réponse donnée puisse être suffisante.

Pour un public analphabète, la question se corse davantage car je me vois d'autant plus démunie quant à une possible transmission de savoir en termes, par exemple, de rédaction. Je veillerai certainement à proposer des cours en alphabétisation ou de FLE (français langue étrangère) mais au-delà de la barrière de la langue ou de l'écrit, la question de la structuration de la pensée se posera. Il y a peu de temps encore, j'ai passé deux heures avec une personne pour arriver à créer une première mouture de courrier à adresser à son avocat... Et ce n'était, à ce stade, qu'un avant-projet.

La deuxième problématique que je souhaiterais soulever est la

question du logement. Autant j'arrive à me sentir en confiance lorsqu'il s'agit de travailler des questions de perte de revenus car les possibilités d'aides sont claires, les procédures connues, autant pour le logement la question est encore plus difficile à travailler.

Les difficultés rencontrées par notre public comprennent pour un tiers d'entre eux (31%) des soucis au niveau du logement. Cela pourra se traduire par des problèmes techniques, des questions d'insalubrité, de la compréhension de décompte de charges ou encore des difficultés financières. Tant qu'il s'agira de pouvoir négocier ou agir afin que la personne puisse vivre dignement dans son logement, je peux affirmer avoir une réelle action à mener pour veiller au bien être de notre public. Lorsque l'on entre dans des questions de relogement, découlant souvent des problématiques relevées ci-dessus, c'est un tout autre défi.

Selon moi, les principales sources de discrimination dans le domaine sont : le fait d'être non européen ou non belge ; ne pas parler une langue nationale ; émarger au CPAS ou être allocataire de l'ONEM (chômage) ; être analphabète ; avoir une famille nombreuse... Si nous cumulons ces facteurs, la mission devient « impossible » ... Que peut-on faire dès lors lorsque, en plus, il s'agit de demander un rendez-vous par l'intermédiaire d'une agence immobilière, filtre par excellence pour nos bénéficiaires ?

Le sujet semble désespéré mais, pour moi, il importe tout de même d'apporter une écoute, une aide à ces personnes. Cela débutera par les soutenir en contactant les propriétaires ou agences, en prenant rendez-vous et en les accompagnant lors des visites. On remarque que ce soutien peut redonner à notre public une confiance mise

à mal par toutes les difficultés rencontrées et les refus/rejets successifs. On observe aussi que dans beaucoup de cas, la solution pourra être trouvée par eux-mêmes. Pour certains, ils viendront alors nous annoncer la bonne nouvelle. Dans ces instants, on voit que notre présence aura eu le mérite d'apporter un soutien, une reconnaissance de la personne et de ce qu'elle vit.

*Un dossier est ouvert à l'Association pour chaque bénéficiaire afin de pouvoir en assurer le suivi.*



## CONCLUSION - LA RAISON ET LES TRIPES

---

### En guise de conclusion, nous vous proposons une autre partie de l'entretien de Gérard

Les personnes qui s'adressent à nous à l'accueil sociojuridique sont majoritairement en situation de décrochage social. Beaucoup sont aux abois.

Elles vivent dans l'incertitude du lendemain sous le coup de menaces diverses (logement, emploi, santé...) qui mettent en péril leur sécurité d'existence. Dans beaucoup de situations de ce type, j'éprouve un grand sentiment d'impuissance face à la complexité des problèmes que ces personnes rencontrent.

Souvent elles viennent en dernier ressort, après avoir frappé à diverses portes qui se sont refermées ou sont restées juste entrebâillées. Et elles nous demandent de faire un miracle.

Devant ces demandes, je pense à ce que disait Helder Camara, prêtre des bidonvilles de Recife (Brésil) : « Quand j'aide les pauvres en leur donnant à manger, on me dit que je suis un saint. Quand je demande pourquoi les pauvres sont pauvres, on me dit que je suis communiste ». Je suis partagé entre l'aide immédiate (colis alimentaires, démarches vers les services, information, conseils, écoute) et l'« Homme révolté ». Ce sentiment de colère et ce désir de dénonciation de l'injustice et des inégalités sont provoqués par ce dont je suis témoin en tant qu'accueillant sociojuridique.

D'abord, beaucoup se trouvent confrontés à une bureaucratie folle : multiplication des procédures absurdes, multiplication des documents difficiles à comprendre (comme le dit Christine Mahy : « Les pauvres deviennent secrétaires de leurs vies »), mauvaise coordination entre les services et enfin, conditionnalités et contrôles en hausse sont autant de menaces pour un public fragilisé.

Ensuite, beaucoup vivent dans un état de dépendance humiliant ne pouvant survivre que grâce à l'assistance sociale, source de honte, de perte de confiance en soi, dans une société qui tend à les rendre responsables de ce qui leur arrive. Georges Orwell l'exprimait déjà dans le passé avec force dans une chronique à la BBC (1) : « Notre société n'est pas seulement organisée de façon à ce que ceux qui ont de l'argent puissent s'acheter des produits de luxe. (...) Elle est aussi organisée de façon à ce que ceux qui n'ont pas d'argent soient obligés de le payer tous les jours par des humiliations mesquines et par des inconforts inutiles. »

Enfin, le fossé se creuse entre ceux qui progressent dans leur carrière, gagnent bien leur vie et ceux qui basculent dans la pauvreté, dans la disqualification sociale. Selon Serge Paugam, la représentation sociale de la pauvreté très largement répandue est celle d'une chute.

En tant que bénévole, je deviens leur compagnon de route, leur compagnon de lutte. Pour moi, participer à l'action d'Accompagner, c'est poser un acte de résistance : contre la déshumanisation de la société et pour contribuer à la reconnaissance sociale des personnes.

(1) A ma guise, chronique 1943-1947, Banc d'essai Agone,

ORWELL Georges pp256-257, 2008

## FAITS MARQUANTS

### ACCUEIL DE NOUVEAUX SALARIÉS

Effectif de travailleurs salariés doublé cette année ! De deux à quatre ! En effet, dans le cadre de l'accroissement de nos activités et de leur possible reconnaissance officielle, nous avons eu le plaisir d'accueillir Chantal comme secrétaire et Laetitia comme chargée de l'orientation sociojuridique.

### RECONNAISSANCES DE NOTRE ACTION

- Centre d'Aide aux Personnes (CAP)

Récompensée de trois ans d'efforts, 2017 a vu l'obtention d'un « subsidie initiative » par la Commission communautaire commune (COCOM) dans l'attente de notre agrément comme CAP dont le dossier est toujours en cours.



- Fédération des Services sociaux (FDSS)

La FDSS fédère des services sociaux et psycho-sociaux associatifs bruxellois et wallons, reconnus et agréés. Elle n'a pas attendu notre agrément officiel pour nous accueillir comme membre.

- Agrément du Service public fédéral Finances

En tant qu'institution assistant les personnes indigentes, nous avons reçu un nouvel agrément nous redonnant l'autorisation de délivrer des attestations fiscales pour les années 2018 à 2023.

- Nouveaux accords de partenariat

10 nouveaux accords de partenariat ont été signés cette année, dont Via, BAPO, Samusocial, CPAS d'Etterbeek, ...ce qui porte leur nombre à 42 !

- 2e réunion annuelle des Partenaires

Initiée en 2016, la 2e édition de la réunion annuelle avec nos partenaires « conventionnés » a rencontré un franc succès : 34 participants, représentant 23 organisations !

### ÉTUDE DE CAS : UNE FAMILLE SOUS LE COUP DE L'EXPULSION DE SON LOGEMENT

Cette étude est en fait la « Chronique des démarches faites dans l'urgence par l'association Les Amis d'Accompagner », vécue et réalisée par un de nos bénévoles accueillants sociojuridiques. Elle met en lumière et dénonce une fois de plus tout l'imbricolage administratif et judiciaire mis en place par nos politiques inspirés conduisant à des impasses dramatiques! Elle sera largement diffusée au début de l'année 2018.

## PROJETS « OPÉRATIONNELS » ABOUTIS

- En informatique :
  - Le scannage et l'intégration dans la banque de données des documents se rapportant aux dossiers des bénéficiaires,
  - Une nouvelle statistique relative aux personnes que nous aidons,
  - Un nouveau « Suivi des missions »,
  - La fusion des différents rapports journaliers existants, en un « Journalier unique ».
- Un « Rapport d'étonnement » : l'œil-neuf du bénévole sur notre fonctionnement est sollicité après deux mois. N'étant pas encore habitué à notre « culture », cela lui permet de s'en étonner. C'est pour nous source de créativité et de signalement d'améliorations possibles.
- Révision et mise à jour de différents processus et procédures.

## ORGANISATIONS EN SOUTIEN DU PERSONNEL

- Formations : deux séances encore consacrées à la « Motivation durable », une autre à l'« Écoute & empathie » et une visite commentée du CPAS de Koekelberg ont constitué le « menu » de cette année.
- Tables rondes : la nouvelle formule testée en 2016 ayant remporté un franc succès de participation, elles ont été organisées trimestriellement cette année, avec le même succès. Un besoin rencontré.

- Réception de nouvel an : traditionnellement maintenant, l'équipe au complet – salariés et bénévoles – est réunie pour fêter l'an nouveau...et pour la remercier du beau travail accompli l'année précédente !
- Dîner d'anniversaire : ici aussi, c'est une tradition solidement établie qui réunit l'ensemble de l'équipe à la date anniversaire de la fondation d'Accompagner. « Auberge espagnole » et soirée animée étaient au programme.
- « Bruxelles insolite », tel était le thème de la belle journée « de détente » organisée cette année...avec les incontournables « Atomium » et « Grand Place » ! (voir photo p.26)

## ORGANISATIONS EN SOUTIEN DE L'ACCUEIL SOCIOJURIDIQUE

- Supervision des Accueillants : répondant à un réel besoin et lancée pour une première fois l'an dernier, cette supervision, animée par un psychologue du CFIP, est maintenant organisée trimestriellement.
- Formation au CIRE (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Étrangers): nos accueillants y ont suivi une formation consacrée au « Parcours d'accueil et d'intégration & au Regroupement familial ».

## FORMATIONS EN SOUTIEN DE NOS SALARIÉS

Suivant leurs besoins, nos salariés ont eu l'occasion de suivre des formations telles que « Le bon usage du téléphone », « Comprendre et gérer l'agressivité », « Devenez formateur », « Réveillez la comm' de votre association » et « Gestion du temps ».

## PARTICIPATIONS

Nos représentants assistent à des colloques et réunions d'information, ou à d'autres événements où ils sont invités pour leur expertise. Cette année, ce furent des participations à Via (Ateliers relatifs à l'accueil des primo-arrivants), VolontariAS (accompagnement du bénévolat dans le domaine de l'aide sociale), FDSS (inter-centres CAP/CASG), AERF (Règlement européen sur la protection des données), Cocof (Nouvelle loi sur les asbl). Et encore des rencontres avec La plateforme des sans-abris, Pazhapa, Objectifs, Maison Babel, Pag-Asa, SESO, ...

Cette année nous avons aussi tout particulièrement collaboré avec l'ULM (Union des Locataires des Marolles).

Notons aussi notre présence aux réunions des associations dont Les Amis d'Accompagner sont membres tels que l'AERF, le Forum, et le CBCS.

Enfin relevons la tenue d'un stand d'informations lors de la Journée de la Pauvreté. (voir photo p.24)

## MÉDIAS

RCF (Radio Catholique Francophone) nous a permis de témoigner de notre Action à maintes reprises dans leur émission « Au fil de la vie ».

Classic21, dans son émission « men@work », matinale de la chaîne, a accueilli une de nos salariées qui y a présenté son rôle dans notre Action et... proposé une programmation ...

Les Cahiers du volontariat, magazine de la Plateforme francophone du Volontariat, a, dans son édition de septembre 2017, publié les interviews de deux de nos représentants du Service d'accueil sociojuridique.

## ÉVÈNEMENT ORGANISÉ

Cette année, changement de décors et place à un « Concert Brel - Brassens » de haute tenue ! « Ces Gens-là », Laurent et Laurent, ont eu l'audace de les faire revivre pour le plus grand plaisir d'un nombreux public baladé au travers de toute une palette de couleurs et d'émotions ! Succès !

## INTÉGRATION COMMUNALE À KOEKELBERG

Nos représentants participent activement, autant que faire se peut, à la vie communale. Ainsi ils assistent aux Concertations communales du projet de Cohésion sociale, et aux réunions de Koecoon (coordination sociale), ainsi qu'à la Commission d'attribution des logements sociaux.

Cette année aussi un partenariat efficace a été mis en place entre le CPAS et notre ASBL pour l'engagement de personnel « article 60 », et le nouveau « Centre culturel Koekelberg-Berchem » nous a demandé et admis comme membre de son Assemblée générale.



## SOMMAIRE FINANCIER

---

Pour nous, vis-à-vis de vous, la transparence financière est indispensable. Rumeur publique et réseaux sociaux étalent par-ci par-là des malversations d'administrateurs s'enrichissant sur le compte des plus démunis. Chez « Les Amis d'Accompagner », il en va tout autrement. Les administrateurs donnent sans compter de leur temps et aident financièrement l'Association. Ils ne touchent pas un eurocent.

L'an passé, nous vous annoncions avoir prévu un déficit budgétaire de 38.870,00 €. In fine, il est seulement de 4.156,93€. Nous devons cela à la reconnaissance de notre Action par la Cocom (Commission communautaire commune). Cette dernière nous a accordé un « subside initiative » de 50.000 €. Elle a pris en compte les nombreux obstacles qui se dressent encore sur notre route et qui nous empêchent d'apposer sur notre devanture : CAP (Centre d'Aide aux Personnes).

En 2016, 136 bienfaiteurs ont reçu une attestation fiscale. Cette année, vous êtes 160. Merci de nous soutenir ainsi par votre générosité. Si le montant global des dons a diminué c'est dû à l'absence d'un don exceptionnel de 16.500 €. Abstraction faite de ce don, en 2017, vous avez été plus généreux. Merci.

En 2018, nous inaugurerons nos nouveaux locaux et notre dossier CAP sera déposé. Cela entraînera des coûts supplémentaires mais aussi de meilleures perspectives financières. Notre loyer sera plus élevé. Avec une nouvelle adresse, tous nos imprimés devront être relookés. Le poste « personnel salarié » passera d'un montant budgété de 120.000,00 € en 2017 à 146.000,00 € en 2018. Pour répondre aux diverses sollicitations, aux appels à l'aide, nos bénévoles se doivent d'être soutenus, car « Les Amis d'Accompagner » restera toujours une association de bénévoles encadrés par des professionnels. Nous avons besoin de leurs compétences professionnelles et eux de notre mobilisation sans faille en faveur des laissés pour compte.

2018 sera une année de multiples défis. Avec vous, grâce à votre générosité, nous avons à cœur de les relever.

# INFORMATIONS COMPTABLES

## ACTIF

ACTIF		2017	2016
<b>ACTIFS IMMOBILISES</b>	20/28	<b>3 809,62</b>	<b>4 166,49</b>
<b>II. Immobilisations incorporelles (annexe I, A)</b>	21	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2 FRAIS ETABLIS., CREANCES + 1AN	21		
21 IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	21		
210000 PROGRAMME COMPTABLE	21	1 155,55	1 155,55
210009 AMORTISSEMENT PROGRAMME COMPTABLE	21	-1 155,55	-1 155,55
<b>III. Immobilisations corporelles (ann. I, B)</b>	22/27	<b>3 654,22</b>	<b>4 011,09</b>
B. Installations, machines et outillage	23	197,49	394,97
1. Appartenant à l'association en pleine propriété	231	197,49	394,97
2 FRAIS ETABLIS., CREANCES + 1AN	231		
23 INSTALLATIONS, MACH., OUTILLAGE	231		
231000 INSTALLATIONS	231	987,42	987,42
231009 AMORTISSEMENT CENTRALE TELEPHONIQUE	231	-789,93	-592,45
C. Mobilier et matériel roulant	24	1 437,78	832,46
1. Appartenant à l'association en pleine propriété	241	1 437,78	832,46
2 FRAIS ETABLIS., CREANCES + 1AN	241		
24 MOBILIER ET MATERIEL ROULANT	241		
240000 MATERIEL DE BUREAU	241	8 315,32	7 287,33
240009 AMORTISSEMENT MATERIEL DE BUREAU	241	-6 877,54	-6 454,87
E. Autres immobilisations corporelles	26	2 018,95	2 783,66
1. Appartenant à l'association en pleine propriété	261	2 018,95	2 783,66
2 FRAIS ETABLIS., CREANCES + 1AN	261		
26 AUTRES IMMOBILIS. CORPORELLES	261		
260000 AMENAGEMENT DES LOCAUX	261	8 755,93	8 755,93
260009 AMORT AMENAGEMENT DES LOCAUX	261	-6 736,98	-5 972,27
<b>IV. Immobilisations financières (ann. I, C et II)</b>	28	<b>155,40</b>	<b>155,40</b>
2 FRAIS ETABLIS., CREANCES + 1AN	28		
28 IMMOBILISATIONS FINANCIERES	28		
286000 GARANTIES DEPOSEES	28	155,40	155,40

ACTIF		2017	2016
<b>ACTIFS CIRCULANTS</b>	29/58	<b>48 634,48</b>	<b>52 079,24</b>
<b>VI. Stocks et commandes en cours d'exécution</b>	3	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>VII. Créances à un an au plus</b>	40/41	<b>2 411,53</b>	<b>2 210,64</b>
A. Créances commerciales	40	2 411,53	2 210,64
4 CPTES CREANCES/DETTES 1 AN AU+	40		
40 CREANCES RESULT. LIVR. BIENS	40		
404000 Notes de crédit à recevoir	40	2 411,53	2 210,64
<b>IX. Valeurs disponibles</b>	54/58	<b>44 474,42</b>	<b>48 781,89</b>
5 COMPTES FINANCIERS	54/58		
55 ETABLISSEMENTS DE CREDIT	54/58		
550000 BKCP	54/58	24 474,42	21 281,89
550100 BKCP - COMPTE D'EPARGNE	54/58	20 000,00	27 500,00
<b>X. Comptes de régularisation</b>	490/1	<b>1 748,53</b>	<b>1 086,71</b>
4 CPTES CREANCES/DETTES 1 AN AU+	490/1		
49 CPTES REGULARISATION/D'ATTENTE	490/1		
490000 CHARGES A REPORTER	490/1	1 732,84	1 061,49
491000 PRODUITS ACQUIS	490/1	15,69	25,22
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	20/58	<b>52 444,10</b>	<b>56 245,73</b>

PASSIF		2017	2016
<b>FONDS SOCIAL</b>	10/15	<b>40 921,25</b>	<b>45 078,18</b>
<b>I. Fonds associatifs</b>	10	<b>140 000,00</b>	<b>140 000,00</b>
<b>A. Patrimoine de départ</b>	100	<b>140 000,00</b>	<b>140 000,00</b>
1 CPTES DE FONDS PROPRES + 1AN	100		
10 CAPITAL	100		
<b>100000 PATRIMOINE</b>	100	<b>140 000,00</b>	<b>140 000,00</b>
<b>V. Bénéfice reporté</b>	140	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1 CPTES DE FONDS PROPRES + 1AN	140		
14 BENEFICE/PERTE REPORTE	140		
140006 BENEFICE REPORTE 2006	140	319,00	319,00
140007 BENEFICE REPORTE 2007	140	4 880,00	4 880,00
140008 BENEFICE REPORTE 2008	140	19 097,00	19 097,00
140009 BENEFICE REPORTE 2009	140	17 277,00	17 277,00
<b>140010 BENEFICE REPORTE 2010</b>	140	<b>6 511,00</b>	<b>6 511,00</b>
140014 BENEFICE REPORTE 2014	140	10 565,24	10 565,24
* 140000 Résultat de la période en cours	140	-58 649,24	-58 649,24
<b>Perte reportée (-)</b>	141	<b>-99 078,75</b>	<b>-94 921,82</b>
1 CPTES DE FONDS PROPRES + 1AN	141		
14 BENEFICE/PERTE REPORTE	141		
141011 PERTE REPORTEE 2011	141	-37 091,00	-37 091,00
<b>141012 PERTE REPORTEE 2012</b>	141	<b>-46 669,00</b>	<b>-46 669,00</b>
<b>141013 PERTE REPORTEE 2013</b>	141	<b>-47 148,00</b>	<b>-47 148,00</b>
141015 PERTE REPORTEE 2015	141	-16 356,71	-16 356,71
141016 PERTE REPORTEE 2016	141	-6 306,35	-6 306,35
141017 PERTE REPORTEE 2017	141	-4 156,93	0,00
* 141000 Résultat de la période en cours	141	58 649,24	58 649,24

PASSIF		2017	2016
<b>DETTES</b>	17/49	<b>11 522,85</b>	<b>11 167,55</b>
<b>IX. Dettes à un an au plus (ann. V)</b>	42/48	<b>11 522,85</b>	<b>11 160,55</b>
C. Dettes commerciales	44	272,07	49,60
1. Fournisseurs	440/4	272,07	49,60
4 CPTES CREANCES/DETTES 1 AN AU+	440/4		
44 DETTES COMMERCIALES	440/4		
440000 FOURNISSEURS	440/4	211,75	0,00
444000 FACTURES A RECEVOIR	440/4	60,32	49,60
E. Dettes fiscales, salariales et sociales	45	11 250,78	11 110,95
2. Rémunérations et charges sociales	454/9	11 250,78	11 110,95
4 CPTES CREANCES/DETTES 1 AN AU+	454/9		
45 DETTES/PROV. FISCALES,SOCIALES	454/9		
456000 PECULE DE VACANCES	454/9	11 250,78	11 110,95
<b>X. Comptes de régularisation</b>	492/3	<b>0,00</b>	<b>7,00</b>
4 CPTES CREANCES/DETTES 1 AN AU+	492/3		
49 CPTES REGULARISATION/D'ATTENTE	492/3		
492000 CHARGES A IMPUTER	492/3	0,00	7,00
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	10/49	<b>52 444,10</b>	<b>56 245,73</b>

## COMPTE DE RÉSULTATS

COMPTE DE RESULTATS		2017	2016
I. Produits et charges d'exploitation	D	0,00	0,00
Ventes et prestations	70/74	<b>130 528,98</b>	<b>118 082,06</b>
7 COMPTES DE PRODUITS	70/74		
73 SUBSIDES	70/74		
730000 SUBSIDES COCOF	70/74	32 357,73	35 187,03
730001 SUBSIDES COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUN	70/74	40 000,00	0,00
730200 SUBSIDES DIVERS	70/74	300,00	300,00
74 AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	70/74		
740900 EXONERATION PAIEMENT DU PP	70/74	172,21	166,75
749000 PRODUITS DIVERS	70/74	1 674,14	150,00
749001 DONS ATTESTATION FISCALE	70/74	53 504,70	65 418,28
749007 CONCERT NOEL - SPECTACLES	70/74	<b>2 520,20</b>	<b>1 860,00</b>
749008 DONS AA	70/74	0,00	15 000,00
dont Cotisations, dons, legs et subsides	73	72 657,73	35 487,03
Approvisionnements, marchandises; services et biens divers	60/61	-42 949,30	-33 680,57
6 COMPTES DE CHARGES	60/61		
61 BIENS ET SERVICES DIVERS	60/61		
610000 PARTICIPATION FRAIS DE LOCAUX	60/61	-5 952,00	-5 952,00
611000 ENTRETIEN DES LOCAUX	60/61	-135,23	-690,61
611010 ENTRETIEN MATERIEL	60/61	-127,64	-509,93
611020 MISE A JOUR LOGICIEL	60/61	-427,13	-419,74
612100 TELEPHONE-FAX-INTERNET	60/61	-2 360,48	-2 264,42
612150 FRAIS POSTAUX ET RECOMMANDES	60/61	-1 550,10	-1 023,44
612300 FOURNITURES DE BUREAU	60/61	-4 048,02	-3 250,24
612330 FOURNITURES INFORMATIQUES < 1000 €	60/61	-751,12	-1 045,35
612340 LOGICIELS < 1000 €	60/61	-325,73	-469,96
612400 NOURRITURE	60/61	-1 772,79	-1 126,70
612410 FOURNITURES NETTOYAGE BUREAU	60/61	-161,43	-79,89
612420 AUTRES FOURNITURES	60/61	-66,43	-24,86

COMPTE DE RESULTATS		2017	2016
613000 REDEVANCES BREVETS, LICENCES, DRT AUTEUR	60/61	-278,08	-100,00
613110 ASSURANCES INCENDIE	60/61	-374,84	-227,53
613120 ASSURANCES ACC TRAV BENEVOLES	60/61	-414,69	-406,55
613130 ASSURANCES RC OBJECTIVE	60/61	-92,03	-92,03
613150 ASSURANCES TOUS RISQUES	60/61	-78,45	-78,45
613200 PRESTATIONS CONTROLES COMPTABLES	60/61	-691,21	-801,56
613205 FRAIS DE FORMATIONS-INTERVENANTS	60/61	-4 103,65	-4 688,56
613210 HONORAIRES D'AVOCATS ET EXPERTS	60/61	-1 214,55	-605,00
613220 COTISATIONS POUR SERVICE SOCIAL	60/61	-477,60	-140,00
613225 COTISATIONS POUR SERVICES JURIDIQUES	60/61	-395,00	-395,00
613228 FRAIS SECRETARIAT SOCIAL	60/61	-2 129,13	-2 072,45
613230 PARTICIPATIONS AUX FRAIS EVENEMENTS	60/61	-35,00	-2 440,00
613300 FRAIS DE TRANSPORT	60/61	-718,20	-529,00
613310 COTISATIONS	60/61	-40,00	-365,04
613312 PUBLICATIONS LEGALES	60/61	-126,93	0,00
613500 MISSIONS D ACCOMPAGNEMENT	60/61	-1 396,81	-1 702,35
613550 LOCATIONS POUR EVENEMENTS	60/61	-330,00	-355,00
614100 CATALOGUES ET IMPRIMES	60/61	-3 587,03	-1 824,91
614340 CADEAUX - EMPATHIE	60/61	-233,00	0,00
614350 SUPPORTS GRAPHIQUES	60/61	-1 175,00	0,00
617100 PERSONNEL ART 60	60/61	-7 380,00	0,00
A.B.Marge brute d'exploitation (solde positif)	70/61	<b>87 579,68</b>	<b>84 401,49</b>
Marge brute d'exploitation (solde négatif) (-)	61/70	0,00	0,00
6 COMPTES DE CHARGES	62		
62 PERSONNEL	62		
620200 REMUNERATIONS EMPLOYES	62	-55 955,50	-54 858,25
620210 PECULE VACANCE EMPLOYE (PARTENA)	62	<b>-9 515,09</b>	<b>-8 258,95</b>
620220 PRIME FIN ANNEE EMPLOYE	62	-2 518,90	-2 547,70
621200 ONSS PATRONALE EMPLOYE	62	-20 254,33	-20 047,19

<b>COMPTE DE RESULTATS</b>		<b>2017</b>	<b>2016</b>
623100 ASSURANCES ACCIDENTS DU TRAVAIL	62	-675,36	-311,16
623110 ASSURANCES PROTECTION DU TRAVAIL	62	-280,24	-312,00
623130 FRAIS DE DEPLACEMENTS (PARTENA)	62	-916,80	-1 056,00
625000 PROVISION PECULE DE VACANCES	62	-11 250,78	-11 110,95
625100 UTILISATION PROVISION PECULE DE VACANCES	62	11 110,95	9 593,79
<b>D. Amortissements et réductions de valeur</b>	<b>630</b>	<b>-1 384,86</b>	<b>-1 650,76</b>
6 COMPTES DE CHARGES	630		
63 AMORTIS.,RED.VAL.,PROV. PR RIS	630		
630200 DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	630	-1 384,86	-1 650,76
<b>G. Autres charges d'exploitation (-)</b>	<b>640/8</b>	<b>-54,45</b>	<b>-51,18</b>
6 COMPTES DE CHARGES	640/8		
<b>64 AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>640/8</b>		
640001 TAXE SUR LES ASBL	640/8	-46,75	-51,18
640200 AUTRES FRAIS	640/8	-7,70	0,00
<b>Perte d'exploitation (-)</b>	<b>64/70</b>	<b>-4 115,68</b>	<b>-6 208,86</b>
<b>II. Produits financiers</b>	<b>75</b>	<b>19,75</b>	<b>34,51</b>
7 COMPTES DE PRODUITS	75		
75 PROD. DES IMMOB. FINANCIERES	75		
750200 INTERETS BANCAIRES	75	19,75	34,51
<b>Charges financières (-)</b>	<b>65</b>	<b>-61,00</b>	<b>-132,00</b>
6 COMPTES DE CHARGES	65		
65 CHARGES FINANCIERES	65		
656000 FRAIS BANCAIRES	65	-61,00	-132,00
<b>Perte courante (-)</b>	<b>65/70</b>	<b>-4 156,93</b>	<b>-6 306,35</b>
<b>III. Produits exceptionnels</b>	<b>76</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Bénéfice de l'exercice (+)</b>	<b>70/66</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Perte de l'exercice (-)</b>	<b>66/70</b>	<b>-4 156,93</b>	<b>-6 306,35</b>

## BUDGET 2018

- En 2017, nous avons :  
 1 salariée (4/5 temps durant 12 mois)  
 + 1 personne salariée (12 mois)  
 + 1 personne salariée (2 mois)  
 + 1 personne article 60 (12 mois).  
 En 2018, nous aurons:  
 2 salariés temps plein (12 mois)  
 + 1 personne salariée 4/5 (12 mois)  
 + 1 personne article 60 (12 mois)  
 + 1 personne mi-temps durant (6 mois).

2. Ce subside n'est pas garanti.

3. C'est une estimation prudente.

ASBL LES AMIS D'ACCOMPAGNER	BUDGET 2018	Réalisé 2017	BUDGET 2017
	DEPENSES	DEPENSES	DEPENSES
<b>DEPENSES</b>			
LOCAUX	18 000,00	7 388,21	8 200,00
FRAIS_ADMINISTRATIFS	8 000,00	6 319,27	7 500,00
PUBLICITE - LETTRE INFO - RAPPORT	7 500,00	5 074,36	4 000,00
BENEFICIAIRES - MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT	4 000,00	2 659,17	4 000,00
BENEVOLES	7 500,00	5 770,52	8 000,00
TELECOMMUNICATION-OUTILS SOCIAUX	4 000,00	1 922,94	3 000,00
PERSONNEL (Cf. n. 1)	146 000,00	101 006,88	120 000,00
FRAIS FINANCIERS - IMPOTS	400,00	88,00	300,00
INFORMATIQUE - ORDINATEURS - LOGICIELS	4 000,00	2 073,96	4 000,00
<b>SOUS-TOTAUX</b>	<b>199 400,00</b>	<b>132 303,31</b>	<b>159 000,00</b>
	<b>RECETTES</b>	<b>RECETTES</b>	<b>RECETTES</b>
INTERETS BANCAIRE	50,00	0,00	20,00
C.O.C.O.F.	31 175,29	32 357,73	32 000,00
C.O.C.O.M. (Cf. n. 2)	65 000,00	40 000,00	0,00
SUBSIDE DIVERS	300,00	300,00	0,00
DONS (Cf. n. 3)	45 000,00	53 504,70	60 000,00
DONS EVENEMENTS QUE NOUS ORGANISONS	2 500,00	1 983,95	2 000,00
DONS AA	35 000,00	0,00	15 000,00
REPRISE PROVISION PECULE DE VACANCES EXERCICE ANTERIEUR	10 000,00	0,00	11 110,00
<b>SOUS-TOTAUX</b>	<b>189 025,29</b>	<b>128 146,38</b>	<b>120 130,00</b>
Perte de l'exercice	10 374,71	4 156,93	38 870,00
<b>TOTAUX DE L'ANNEE - BUDGETEE</b>	<b>199 400,00</b>	<b>132 303,31</b>	<b>159 000,00</b>

## SOUTENIR L'ASSOCIATION

Vous désirez remettre l'humain au centre de notre société ? C'est ce que l'Association « Les Amis d'Accompagner » tente au quotidien. Soutenir « Les Amis d'Accompagner », c'est l'occasion donnée à chacun, individu ou entreprise, d'agir à son tour pour une société plus juste et plus solidaire.

### SOUTENIR PAR UN DON

L'action spécifique d'« accompagnement de terrain » de l'Association est et reste principalement le fruit de la générosité des donateurs. Un don peut être effectué sur le compte bancaire

IBAN BE25 1142 6095 4582  
BIC BKCPBEBX  
(Asbl « Les Amis d'Accompagner »  
rue des Braves 21, 1081 Koekelberg  
Communication : « DON »)

L'attestation fiscale est délivrée au 1er trimestre de l'année suivante si la totalité des dons d'une année atteint 40 € minimum.

### SOUTENIR PAR UN ORDRE PERMANENT

Un ordre permanent permet aux « Amis d'Accompagner » de concrétiser durablement et plus efficacement encore le soutien aux plus défavorisés.

### SOUTENIR PAR UN AUTRE MOYEN

Une fois l'avenir de sa famille assuré, il se peut que l'on ait à cœur de soutenir la cause des « Amis d'Accompagner ». La rédaction du testament est l'occasion de prolonger les valeurs et les idéaux de vie. Les legs testamentaires et l'assurance vie sont d'autres moyens bien réels pour aider l'Association.

### Le legs

Il peut être effectué sous forme d'argent liquide ou de biens immobiliers en incluant « Les Amis d'Accompagner » comme bénéficiaire dans le testament. La procédure est simple et cette option peut réduire de façon non-négligeable les impôts que la succession aura à payer.

### Le legs en duo

Le legs en duo consiste – lorsque le testateur laisse comme héritiers des personnes éloignées et donc fortement taxées - à léguer une partie importante de son patrimoine à l'ASBL « Les Amis d'Accompagner », à charge pour celle-ci de payer la totalité des droits de succession.

A côté de la bonne action que fait le testateur, l'impact du legs en duo est fiscalement avantageux.

### L'assurance-vie

Il est aussi possible de nommer « Les Amis d'Accompagner » comme titulaire ou bénéficiaire d'une police d'assurance vie existante ou nouvelle. Le montant du don étant souvent supérieur aux primes payées, cela permet ainsi de léguer un don plus important qu'envisagé initialement.

## ENGAGEMENT SOCIÉTAL DE L'ENTREPRISE

Si elle a aussi comme objectif sociétal « la lutte contre l'exclusion et le renforcement de la cohésion sociale », toute entreprise retrouvera dans « Les Amis d'Accompagner » ses propres valeurs et son idéal social. Elle pourra l'aider de diverses manières :

- En offrant aux « Amis d'Accompagner » son mécénat,
- En lui faisant un don sur le compte IBAN BE25 1142 6095 4582,
- En sensibilisant son personnel au projet des « Amis d'Accompagner », voire ses partenaires et clients,
- En mettant une annonce publicitaire dans le programme d'événements organisés par « Les Amis d'Accompagner ».

N'est-ce pas là un magnifique challenge et une occasion unique de

soutenir une petite ASBL qui ne demande qu'à offrir son service d'accompagnements de terrain à toujours davantage de personnes ?

## DEVENIR BÉNÉVOLE

Notre action serait impossible sans l'engagement des bénévoles. C'est pourquoi nous sommes sans cesse en recherche de personnes désirant offrir leur temps et leur talent au service de notre action. N'hésitez pas à nous rejoindre ou à en parler autour de vous.

En ce moment, nous sommes plus particulièrement en recherche de personnes pouvant réaliser des accompagnements de terrain (être disponible un demi-jour par semaine)

Selon vos compétences, vous pourriez également rejoindre l'équipe des accueillants relationnels ou des accueillants sociojuridiques, l'équipe de soutien spirituel ou celle du secrétariat.



## INFORMATIONS DE CONTACT ET COORDONNÉES

### NUMÉRO D'ENTREPRISE

N.N. 0879.434.959

### ACCUEIL ET CORRESPONDANCE

Rue Félix Vande Sande 40  
1081 Bruxelles

Tél : 02.411.87.54

Fax : 02.410.72.25

[bruxelles@accompagner.be](mailto:bruxelles@accompagner.be)

### SERVICE AUX PARTENAIRES

Tél : 02.310.08.51

### SITE INTERNET

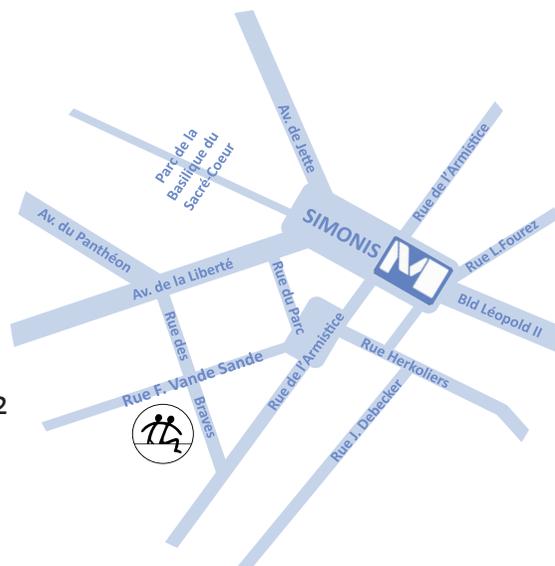
[www.accompagner.be](http://www.accompagner.be)

### SIÈGE SOCIAL

Rue des Braves 21  
1081 Bruxelles

### COORDONNÉES BANCAIRES

IBAN BE25 1142 6095 4582  
BIC CTBKBEBX



### LE COMITÉ DE DIRECTION

- \* P. Guy Leroy - Président  
[bruxelles.pre@accompagner.be](mailto:bruxelles.pre@accompagner.be)
- \* Roger Vandenbrul - Administrateur délégué  
[bruxelles.ad@accompagner.be](mailto:bruxelles.ad@accompagner.be)
- \* Gérard Pirenne - Responsable des travailleurs salariés  
[bruxelles.rts@accompagner.be](mailto:bruxelles.rts@accompagner.be)

### L'ENCADREMENT DU BUREAU D'ACCUEIL

- \* Arnaud De Temmerman - Responsable opérationnel  
[bruxelles.rop@accompagner.be](mailto:bruxelles.rop@accompagner.be)
- \* Chantal Ndayigendako - Coordinatrice administrative  
[bruxelles.coa@accompagner.be](mailto:bruxelles.coa@accompagner.be)
- \* Francine An. Wasukundi - Adjointe aux relations  
[bruxelles.are@accompagner.be](mailto:bruxelles.are@accompagner.be)
- \* Cécile Buxin - Chargée des relations et de la communication  
[bruxelles.cre@accompagner.be](mailto:bruxelles.cre@accompagner.be)

Rejoignez nous  
sur Facebook





# ANNEXES

## BILAN SOCIAL GLOBAL 2017 LES AMIS D'ACCOMPAGNER

897 personnes sont venues en 2017 parmi lesquelles 566 pour la 1ère fois.

501 Femmes ( 56 %) 396 Hommes ( 44 %)

Depuis le début de l'association en 2001 nous avons ouvert 5376 dossiers

et réalisé 8725 accompagnements

sans compter les 746 missions préparées mais non accomplies pour divers motifs

En 2017, après analyse de leur situation 453 personnes ont demandé des accompagnements

### 1037 accompagnements ont été réalisés.

Santé	205	20	%
Administration	161	16	%
Logement	152	15	%
Justice	107	10	%
Handicap/santé mentale	105	10	%
Ressources	73	7	%
Accompagnement administratif	53	5	%
Enfance et Jeunesse	50	5	%
Vie quotidienne	43	4	%
Emploi et Formation	35	3	%
Droit des étrangers	32	3	%
Budget	21	2	%

**1037** 100

### Nationalité

Belgique	370	41	%
Moyen-Orient	132	15	%
Afrique Subsaharienne	122	13	%
Maghreb	94	10	%
Europe Centrale et de l'Est	86	10	%
Europe de l'Ouest	60	7	%
Amérique Sud & Centrale	15	2	%
Asie	13	1	%
Non communiqué	5	1	%
Apatride	0	0	%

**897** 100 %

### Motif de leur venue

Logement	238	27	%
Aide administrative - Administration	162	18	%
Droit des étrangers - Justice	149	17	%
Santé	119	13	%
Ressources + Besoins de base	109	12	%
Emploi - Formation	45	5	%
Enfance - Jeunesse	40	4	%
Budget	29	3	%
Ecoute - Réorientation	6	1	%

**897** 100 %

### Envoyées par

Partenaires associatifs	369	41	%
Bouche à oreille	325	36	%
Institution publique	141	16	%
Institution religieuse	40	4	%
Non communiqué	11	1	%
Publicité	7	1	%
Partenaires privés	4	1	%

**897** 100 %

### Type de ménage

Isolé	397	44	%
Couple avec enfant	227	25	%
Famille monoparentale	159	18	%
Couple sans enfant	48	5	%
Cohabitant de fait	42	5	%
Non communiqué	24	3	%

**897** 100 %

### Revenus

CPAS	288	32	%
Sans revenu	152	17	%
Allocations de mutuelle	85	9	%
Allocations chômage	82	9	%
Travail	77	9	%
Pension de retraite	68	8	%
Allocations familiales	67	7	%
Autre ressource	40	4	%
Allocations handicap	28	3	%
Non communiqué	6	1	%
Pension alimentaire	4	1	%

**897** 100 %

### Agés

De 41 à 65	409	46	%
De 26 à 40	290	32	%
De 66 à 99	98	11	%
De 18 à 25	86	9	%
De 10 à 17	8	1	%
Non communiqué	6	1	%

**897** 100 %

## BILAN SOCIAL 2017 ACCUEIL SOCIOJURIDIQUE

644 personnes sont venues en 2017 parmi lesquelles 371 pour la 1ère fois.

367 Femmes ( 57 %) 277 Hommes ( 43 %)

Après analyse de leur situation

147 personnes ont demandé des accompagnements

420 missions ont été préparées

### 410 accompagnements ont été réalisés.

Logement	97	24	%
Ressources	59	14	%
Justice	50	12	%
Administration	49	12	%
Accompagnement administratif	44	10	%
Santé	40	10	%
Droit des étrangers	23	6	%
Enfance et Jeunesse	20	5	%
Budget	15	3	%
Emploi et Formation	11	3	%
Handicap/santé mentale	2	1	%
Réorientation	0	0	%
Vie quotidienne	0	0	%

NB Missions pas effectuées 10

**410** 100

### Nationalité

Belgique	282	44	%
Afrique Subsaharienne	103	17	%
Maghreb	70	11	%
Moyen-Orient	67	10	%
Europe Centrale et de l'Est	56	9	%
Europe de l'Ouest	47	7	%
Asie	8	1	%
Amérique Sud & Centrale	8	1	%
Non communiqué	3	0	%
Apatride	0	0	%
	<b>644</b>	100	%

### Motif de leur venue

Logement	208	32	%
Droit des étrangers - Justice	112	17	%
Ressources + Besoins de base	77	12	%
Aide administrative	105	16	%
Emploi - Formation	30	5	%
Santé	47	7	%
Enfance - Jeunesse	36	6	%
Budget	24	4	%
Ecoute - Réorientation	5	1	%
	<b>644</b>	100	%

### Envoyées par

Bouche à oreille	316	49	%
Institution publique	134	21	%
Partenaires associatifs	134	21	%
Institution religieuse	40	6	%
Non communiqué	10	2	%
Publicité	7	1	%
Partenaires privés	3	0	%
	<b>644</b>	100	%

### Type de ménage

Isolé	268	42	%
Couple avec enfant	171	27	%
Famille monoparentale	122	19	%
Couple sans enfant	33	5	%
Cohabitant de fait	28	4	%
Non communiqué	22	3	%
	<b>644</b>	100	%

### Revenus

CPAS	191	30	%
Sans revenu	98	15	%
Allocations de mutuelle	69	10	%
Travail	67	10	%
Allocations chômage	64	10	%
Allocations familiales	58	9	%
Pension de retraite	43	7	%
Allocations handicap	24	4	%
Autre ressource	17	3	%
Non communiqué	10	2	%
Pension alimentaire	3	0	%
	<b>644</b>	100	%

### Agés

De 41 à 65	314	49	%
De 26 à 40	210	33	%
De 66 à 99	66	10	%
De 18 à 25	50	8	%
De 10 à 17	2	0	%
Non communiqué	2	0	%
	<b>644</b>	100	%

## BILAN SOCIAL 2017 SERVICE AUX PARTENAIRES

364 personnes sont venues en 2017 parmi lesquelles 267 pour la 1ère fois.

200 Femmes ( 55 %) 164 Hommes ( 45 %)

Après analyse de leur situation  
313 personnes ont été accompagnées

657 missions ont été préparées

### 627 accompagnements ont été réalisés.

Santé	165	26	%
Administration	112	18	%
Handicap/santé mentale	103	17	%
Justice	57	9	%
Logement	55	9	%
Budget	42	7	%
Enfance et Jeunesse	30	5	%
Emploi et Formation	24	4	%
Ressources	21	3	%
Accompagnement administratif	9	1	%
Droit des étrangers	9	1	%
Réorientation	0	0	%
Vie quotidienne	0	0	%

NB Missions pas effectuées 30 **627** 100 %

### Nationalité

Belgique	121	33	%
Moyen-Orient	89	25	%
Afrique Subsaharienne	39	11	%
Maghreb	37	10	%
Europe Centrale et de l'Est	35	10	%
Europe de l'Ouest	19	5	%
Amérique Sud & Centrale	12	3	%
Asie	9	2	%
Non communiqué	3	1	%
Apatride	0	0	%
<b>364</b>	<b>100</b>	<b>%</b>	

### Motif de leur venue

Santé	98	27	%
Aide administrative	80	22	%
Droit des étrangers - Justice	54	15	%
Logement	52	14	%
Ressources + Besoins de base	48	13	%
Emploi - Formation	18	5	%
Budget	7	2	%
Enfance - Jeunesse	6	2	%
Ecoute - Réorientation	1	0	%
<b>364</b>	<b>100</b>	<b>%</b>	

### Envoyées par

Partenaires associatifs	301	82	%
Bouche à oreille	31	9	%
Institution publique	21	6	%
Institution religieuse	6	2	%
Non communiqué	3	1	%
Partenaires privés	1	0	%
Publicité	1	0	%
<b>364</b>	<b>100</b>	<b>%</b>	

### Type de ménage

Isolé	185	51	%
Couple avec enfant	79	21	%
Famille monoparentale	57	16	%
Couple sans enfant	22	6	%
Cohabitant de fait	18	5	%
Non communiqué	3	1	%
<b>364</b>	<b>100</b>	<b>%</b>	

### Revenus

CPAS	138	38	%
Sans revenu	78	21	%
Pension de retraite	33	9	%
Autre ressource	31	9	%
Allocations de mutuelle	25	7	%
Allocations chômage	21	6	%
Travail	14	4	%
Allocations familiales	13	4	%
Allocations handicap	9	2	%
Non communiqué	1	0	%
Pension alimentaire	1	0	%
<b>364</b>	<b>100</b>	<b>%</b>	

### Agés

De 41 à 65	147	41	%
De 26 à 40	114	31	%
De 18 à 25	47	13	%
De 66 à 99	45	12	%
De 10 à 17	7	2	%
Non communiqué	4	1	%
<b>364</b>	<b>100</b>	<b>%</b>	

## PARTENAIRES DEMANDEURS EN 2017

1	Accueil Montfort	Maison d'Accueil
2	Actiris Anderlecht	Aide à la recherche d'emploi
3	Actiris Consultation Social	Aide à la recherche d'emploi
4	Aiguillages	Service social
5	Aksent	Accompagnement de maintien à domicile
6	Antenne J - Lutte contre l'exclusion sociale	Accompagnement juridique
7	AOP Oeuvres Paroissiales St Gilles Aegidium	Paroisse
8	Armée du Salut Koekelberg - habitat accompagné	Maison d'Accueil
9	ASO Accompagner	Service social
10	Aux Deux Parcs	Lieu de vie pour personnes âgées
11	BAPA Bruxelles	Accueil pour primo-arrivants
12	Bataclan	Centre de jour pour personnes handicapées
13	Begeleid Wonen Brussel-BRAP	Accompagnement de maintien à domicile
14	BON	Parcours d'intégration
15	CAP Brabantia CAW	Service social
16	Caritas - Bruxelles Accueil Porte Ouverte BAPO	Service social
17	Caritas International	Service social
18	CAW Brussel	Service social
19	Cellule de lutte contre l'exclusion sociale	Service de prévention

20	Centre Ariane	Maison d'accueil
21	Centre de Santé Mentale de St Gilles	Service de santé mentale
22	Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est	Service social
23	Centre PMS libre de St Gilles 1	Accueil psycho-médico-social
24	Chèvrefeuille	Accueil et guidance sociale et éducative de mamans ou futures mamans
25	CHU Brugmann Site Paul Brien	Suivi médical
26	CIRE	Accompagnement de personnes migrantes
27	Cité Sérine	Lieu de vie pour personne atteintes de pathologies lourdes
28	Clinique de l'Europe - Ste Elisabeth	Suivi médical
29	Clinique Ste Anne-St Remi	Suivi médical
30	Comité de la Samaritaine	Accompagnement social au logement des habitants du quartier.
31	Commune de Ganshoren	Administration
32	Commune de Molenbeek	Administration
33	Commune de Saint-Gilles	Administration
34	Convivial - Convivium	Accompagnement des réfugiés reconnus
35	CPAS d'Anderlecht	Centre d'aide sociale
36	CPAS de Berchem Sainte Agathe	Centre d'aide sociale
37	CPAS de Koekelberg	Centre d'aide sociale
38	CPAS de Molenbeek	Centre d'aide sociale

39	CPAS de Schaerbeek	Centre d'aide sociale
40	CPAS d'Etterbeek	Centre d'aide sociale
41	CPAS d'Ixelles	Centre d'aide sociale
42	CPAS Woluwe St Lambert	Centre d'aide sociale
43	Delta	Centre de jour pour adultes présentant un handicap mental
44	Domicile	Personnes ne pouvant se déplacer jusqu'à notre service social
45	Entr'aide des Marolles	Service social
46	Escale	Maison d'accueil
47	Espace Social Télé-Service	Service social
48	Fédasil - Petit Château	Maison d'accueil pour demandeurs d'asile
49	Fedasil Pétilon	Maison d'accueil pour demandeurs d'asile
50	Fédération des Mutualités Socialistes Brabant	Mutualité
51	Harmonisation Sociale Schaerbeekoise	Service de cohésion sociale
52	Hispano Belga	Service Social
53	Home Val des Fleurs	Lieu de vie pour personnes âgées
54	Hôpital Militaire Neder-over-Hembeek Reine Astrid	Suivi médical
55	Hôpital Molière Longchamps	Suivi médical
56	Hôpital Saint-Pierre	Suivi médical
57	Îlot SACADO	Accompagnement post-hébergement en maison d'accueil

58	Infor Gaz Elec	Service de défense du droit à l'énergie
59	Institut Jules Bordet	Suivi médical
60	Instituut Sint-Guido	Ecole
61	La Cité Joyeuse	Hébergement pour enfants
62	La Gerbe	Service de santé mentale
63	La Goutte d'huile	Maison de quartier
64	La rencontre	Restaurant social
65	La Rive	Maison d'accueil
66	Latitude Nord	Accueil de jour
67	Le bivouac	Centre de jour pour personnes handicapées
68	Le Clos	Centre de Jour pour sans-abri
69	Le Nouveau 150	Agence immobilière sociale
70	L'ilot 160	Maison d'accueil
71	Maison de la Mère et de l'Enfant	Maison d'accueil
72	Maison de Quartier Bonnevie	Maison de quartier
73	Maison de quartier du Midi	Maison de quartier
74	Maison des Femmes CLES	Centre de jour
75	Maison Médicale Cassiopée	Suivi médical
76	Maison Médicale Cité Santé	Suivi médical
77	Maison Médicale Couleurs Santé	Suivi médical
78	Maison Médicale des Marolles	Suivi médical

79	Maison Médicale du Vieux Molenbeek	Suivi médical
80	Maison Médicale Esseghem	Suivi médical
81	Maison Médicale Santé Plurielle	Suivi médical
82	Manufast	Entreprise de travail adapté
83	Maya	Accompagnement de personnes porteuses d'un handicap mental
84	Médecins du Monde - CASO - MSF	Suivi médical pour sans-abri
85	Médihalte	Accueil d'urgence médicalisé
86	Medimmigrant	Suivi médical de personne en situation de séjour précaire
87	Messidor Interligne	Accompagnement pour maintien à domicile de personnes souffrant de troubles psychiques
88	Mission locale de St Josse	Aide à la recherche d'emploi
89	Objectif	Aide à l'obtention de la nationalité belge
90	One Brugmann Horta	Suivi médical
91	Pag-Asa	Accompagnement des victimes de la traite des êtres humains
92	Pazhapa-Hadep	Lieu de vie pour personnes handicapées et/ou atteintes de troubles psychiques
93	Pères Assomptionistes	Communauté religieuse
94	Petits Riens	Maison d'accueil
95	Porte Ouverte Open Deur	Maison d'accueil
96	Prison de Marche en Famenne	Prison

97	Prison de St-Gilles	Prison
98	Prison d'Ittre	Prison
99	Relogeas	Accompagnement à la recherche d'un logement
100	SAJ	Aide à la jeunesse
101	SAMPA	Aide aux primo-arrivants
102	SamuSocial	Accueil d'urgence
103	SAPHAM	Service d'Accompagnement de la Personne Handicapée Mentale
104	Service de médiation scolaire de Bruxelles	Médiation scolaire
105	Service de prévention d'An-derlecht	Prévention
106	Service Droits des Jeunes- SDJ	Accompagnement juridique
107	Séverine	Planning familial
108	SIREAS - SASB - Fae	Aide aux immigrés et réfugiés
109	SMES B	Service de santé mentale
110	Soeurs Blanches	Communauté religieuse
111	Soleil du Nord	Service de prévention
112	Solidarité Socialiste Seso	Service social
113	Solidarités Savoir	Accueil social
114	Talita	Maison d'accueil
115	Transition	Accompagnement de personnes handicapées
116	ULAC	Aide aux locataires
117	ULM	Aide aux locataires
118	Valida	Centre de revalidation
119	VIA	Accueil pour primo-arrivants

## PARTENAIRES AYANT UN ACCORD DE PARTENARIAT

1	Aksent	Accompagnement de maintien à domicile
2	BAPO	Service social
3	Begeleid Wonen Brussel	Accompagnement de maintien à domicile
4	Centre Fédasil WSP	Maison d'accueil pour demandeurs d'asile
5	Cles/Sampa	Service de prévention
6	Clinique St Jean	Suivi médical
7	Clinique ste Anne St Remi	Suivi médical
8	Commune de St Gilles	Administration
9	Convivial	Accompagnement de primo-arrivants
10	CPAS d'Etterbeek	Centre d'aide sociale
11	CPAS de Koekelberg	Centre d'aide sociale
12	CPMS 1 Libre de Bxl	Accueil psycho-médico-social
13	CPMS Libre Bxl N-O	Accueil psycho-médico-social
14	Duo for a job	Mentoring de jeunes migrants
15	Famisol	Accompagnement
16	Fédasil Pt Château	Maison d'accueil pour demandeurs d'asile
17	Fondation pour l'Assistance Morale aux Détenus	Accompagnement de détenus
18	L'Accueil Monfort	Maison d'accueil
19	L'ilot 160	Maison d'accueil
20	La Rive - La source	Maison d'accueil

21	Le bivouac - Nausicaa	Centre de jour pour personnes handicapées
22	Le Centre Ariane	Maison d'accueil
23	Le Chant d'Oiseau - Vogelzang	Maison d'accueil pour femmes seules avec enfants
24	Le Clos	Centre de jour pour personnes sans-abri
25	Le Piment	Insertion socio-professionnelle et éducation permanente d'adultes
26	Les infirmiers de rue	Suivi médical pour personnes sans-abri
27	Maison médicale Couleurs Santé	Suivi médical
28	Maison Médicale Primeurs	Suivi médical
29	Médecins du Monde	Suivi médical pour sans-abri
30	Objectif	Aide à l'obtention de la nationalité belge
31	ONE prénatale Molenbeek	Suivi de grossesse
32	Pazhapa	Lieu de vie pour personnes handicapées et/ou atteintes de troubles psychiques
33	SamuSocial	Accueil d'urgence
34	Siréas	Aide aux immigrés et réfugiés
35	Service de réinsertion sociale	Accompagnement de détenus
36	Service Droits des Jeunes	Aide juridique
37	SESO	Accueil social
38	Solidarité Savoir	Accueil social
39	Talita	Maison d'accueil
40	Transition	Accompagnement de personnes handicapées
41	Union des locataires marollienne	Aide aux locataires
42	Via	Accueil pour primo-arrivants

## COMMUNE D'ORIGINE DE NOS USAGERS

Comme on pourra le constater à la lecture du tableau ci-contre, la Région bruxelloise est, et de loin, la plus «pourvoyeuse» en usagers de nos services et particulièrement les communes avoisinantes de notre bureau, les autres régions n'étant toutefois pas en reste. Il est peut-être utile ici de rappeler que notre Service aux Partenaires met nos bénévoles accompagnants à disposition de toute organisation du pays qui le sollicite...et que nos accompagnements de terrain à partir de la Région bruxelloise couvrent l'entièreté de la Belgique et sont gratuits.

À relever encore les communes «en rouge» dont les usagers font de plus en plus appel à nos services, dont Koekelberg, et celles «en bleu», dont le nombre d'usagers - important - dénote une certaine constance.

CODE POSTAL	COMMUNE	2017	2016	2015
1000	BRUXELLES	111	130	96
1020	LAEKEN	50	35	36
<b>1030</b>	<b>SCHAERBEEK</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>47</b>
1040	ETTEBEEK	14	13	14
1050	IXELLES	25	26	18
1060	SAINT-GILLES	32	35	28
<b>1070</b>	<b>ANDERLECHT</b>	<b>71</b>	<b>69</b>	<b>41</b>
1080	MOLENBEEK-ST-JEAN	161	167	134
<b>1081</b>	<b>KOEKELBERG</b>	<b>121</b>	<b>115</b>	<b>94</b>
1082	BERCHEM-STE-AGATHE	21	21	16
1083	GANSHOREN	29	28	30
<b>1090</b>	<b>JETTE</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>43</b>
1120	NEDER-OVER-HEEMBEEK	4	2	5
1130	HAREN	0	1	0
1140	EVERE	7	3	4
1150	WOLUWE-ST-PIERRE	0	6	7
1160	AUDERGHEN	2	3	4
1170	WATERMAEL - BOITSFORT	3	3	2
1180	UCCLE	13	14	12
1190	FOREST	13	18	17
1200	WOLUWE-ST-LAMBERT	11	10	9
1210	ST-JOSSE-TEN-NOODE	16	12	15
	<b>Total Région bruxelloise</b>	<b>829</b>	<b>818</b>	<b>672</b>
	ANVERS	2	3	1
	BRABANT FLAMAND	22	21	29
	BRABANT WALLON	4	4	2
	FLANDRE OCCIDENTALE	1	3	0
	FLANDRE ORIENTALE	2	6	3
	HAINAUT	3	5	3
	LUXEMBOURG	2	0	0
	NAMUR	5	3	0
	LIÈGE	0	1	2
	<b>Total hors Région bruxelloise</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>40</b>
	NON-COMMUNIQUÉ	27	2	39
	<b>TOTAL</b>	<b>897</b>	<b>866</b>	<b>751</b>





Editeur responsable : P. Guy Leroy - 21 rue des Braves - 1081 Koekelberg  
Supplément à la lettre info n° 36 - Trimestriel - Mars - Avril - Mai 2018  
Bureau de dépôt : BB Carrière 1081 Koekelberg - N° d'agrément: P918518