

Accompagner

Rapport d'activités 2024



Ces petits pas

qui **Améliorent**
le Quotidien



Asbl—Vzw
CPA / 4604

Numéro d'entreprise
N.N. 0879.434.959

Siège social
Rue des Braves 21
1081 Koekelberg

Siège d'exploitation
Rue Sergijsels 23
1081 Koekelberg

Coordonnées bancaires
IBAN BE25 1142 6095 4582

www.accompagner.be



Accompagner.Bxl
Asbl

Numéro d'entreprise
N.N. 0728.481.777

Siège social
Rue des Braves 21
1081 Koekelberg

Siège d'exploitation
Rue Sergijsels 23
1081 Koekelberg

Coordonnées bancaires
IBAN BE70 9501 4213 3425

www.accompagner.be

Table des matières

Le mot du Président	2
Événements	3
Équipe	10
Service du Volontariat	13
Bilan social	20
Service d'Accompagnement Ambulatoire	22
Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique	28
Comptes	36
Remerciements	40



Le mot du Président

Chères Bienfaitrices, chers Bienfaiteurs,

« Ces petits pas qui améliorent le quotidien. » Voici trois situations. À vous de juger.

Sortant d'Accompagner, je rencontre une voisine âgée portant ses commissions. Je lui propose de visiter les locaux et de lui expliquer notre action. Plus je parlais, plus son visage s'éclairait. Ses enfants vivant à l'étranger, elle me demanda si elle pouvait, elle aussi, avoir recours à Accompagner pour remplir ses papiers. Certainement, lui dis-je, et elle se remit en route, plus légère.

Cet hiver, nous n'avons pas été épargnés par les gripes entraînant des absences de personnel et de bénévoles. Un jour de grand absentéisme, en fin de matinée, j'ai été prendre des nouvelles. Julien, assistant social, Fatima, toute nouvelle bénévole, Christelle, bénévole aguerrie, et Philippe, salarié au service d'accompagnement ambulatoire, étaient heureux d'avoir pu gérer la situation sans recourir à de

l'aide extérieure. Leur fierté, leur joie, me firent du bien.

Lors d'une visite des locaux proposée à quelques pensionnés, j'expliquais la solidarité de notre personnel. Une de ses membres étant malade, tous les autres s'étaient mis d'accord pour effectuer une partie de son travail afin qu'à son retour elle ne soit pas submergée, écrasée. La tête de mes visiteurs !! En milieu professionnel, ils n'avaient jamais vécu cela. Leur étonnement m'interpella et me conforta dans ce bel esprit d'équipe qui nous anime.

Fin octobre, je me demandais comme nous arriverions à boucler notre budget. Vous avez répondu avec grande générosité à mon inquiétude. J'espère qu'en parcourant les pages qui suivent vous serez convaincus du bon investissement que vous avez réalisé en nous soutenant.

Merci et bonne lecture.

P. Guy Leroy



Politique & Financier

Au moment de la rédaction de ce rapport, soit 7 mois après les élections, la situation est restée donc au point mort. Et le constat est là : nous n'avons toujours pas de nouveau ministre de tutelle. Or certains de nos dossiers financiers en suspens attendent urgemment sa signature pour nous permettre ainsi d'avancer sereinement en 2025.

Janvier

Drink de Nouvel
An pour tout le
personnel

Repas pour les
23 ans
d'Accompagner

Février

4002 entretiens
individuels réalisés
Près de 250 jours
d'ouverture au public

Arrivée de
Gabriel, jeune du
Service citoyen

Arrivée d'Arlette
Accueillante
sociale bénévole



Formation
des bénévoles
«Boîte à outils de
l'accompagnement»

Table ronde des
bénévoles avec
un théâtre
forum

Visite de
Monseigneur
Terlinden Archevêque
de Malines-Bruxelles

Mars

Avril

Départ d'Isaline
Stagiaire assis-
tante sociale

Départ définitif
d'Arnaud, ancien
directeur

1244 personnes et/ou
familles ont bénéficié de
nos services



Lettre de recommandation de Monseigneur Terlinden

Lancement des « Cafés Numériques » (8)

Formation d'EQLA pour l'accompagnement des personnes déficientes visuelles

Nouvelle organisation au service social pour améliorer l'accueil

Mai

Juin

Interne

Impressionné par l'importance de notre Action et notre organisation, le Supérieur de la Congrégation des Augustins de l'Assomption – le Père Baudouin Ngoa – nous a envoyé un Frère assumptionniste en mission de renfort de nos services opérationnels, et ce pour plusieurs années. Merci pour ce soutien!!

Arrivée de Béatrice, bénévole au Service du Volontariat

1083 missions d'accompagnement réalisées
137 partenaires





Permanences
« Déclaration
d'impôts »

Lancement des
permanences
« Bourses
d'étude »

Humanitaire
il nous faut bien constater,
comme d'autres associations, la
difficulté à recruter de nouveaux
volontaires. Et particulièrement
des bénévoles accompagnateurs,
indispensables à notre mission
originelle, Accompagner étant
d'abord - faut-il le rappeler ? -
une association de bénévoles,
encadrée par des professionnels

Juillet

Août

28 associations rencontrées
Implication au sein de la
Plateforme Francophone
du Volontariat

Participation à la coordination
sociale de Koekelberg

Départ de
Gabriel, jeune du
Service citoyen



Team building à
la Citadelle de
Namur

Table ronde des
bénévoles

Lancement des
« Bons plans
Logement » (6)

Formation
de CAP-ITI pour
l'accompagne-
ment de détenus

Journée des
bénévoles et du
personnel
au CBO

Septembre

Octobre

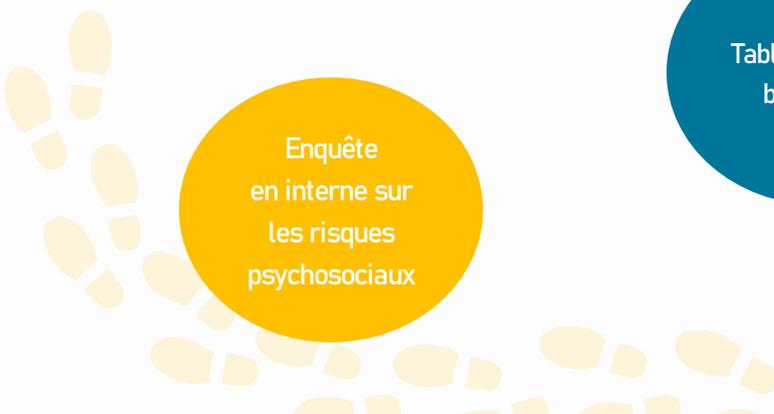
Arrivée
d'Anthony, Frère
assomptionniste

Arrivé de Yousra,
Stagiaire
assistante
sociale

Arrivée de
Brigitte
Écrivaine pu-
blique bénévole

Arrivée d'Aurélié
Accueillante
sociale bénévole





Enquête
en interne sur
les risques
psychosociaux

Table ronde des
bénévoles

Réflexion sur les
limites des
accompagnements

Novembre

Décembre

Arrivée de
Fatima, Accueil-
lante relation-
nelle bénévole

29 volontaires sont arrivés
21 sont partis

Local
Accompagner est sollicité réguliè-
rement pour des projets koekel-
bergeois, et nos accompagne-
ments de terrain sont reconnus
comme une valeur ajoutée cer-
taine par un nombre toujours
croissant de partenaires. Force
est de constater, que notre
« maillon manquant » commence
à se faire une place dans le tissu
social bruxellois.





L'équipe du Service d'Accompagnement Ambulatoire



L'équipe du Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique





L'équipe du Service d'Accompagnement Ambulatoire



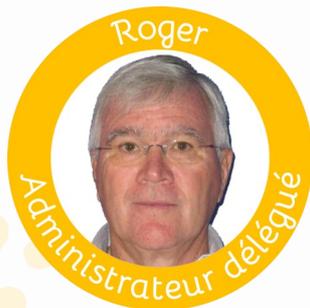
L'équipe du Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique





L'équipe du Service du Volontariat

Informatique



Comité de Direction



et

Organe d'administration

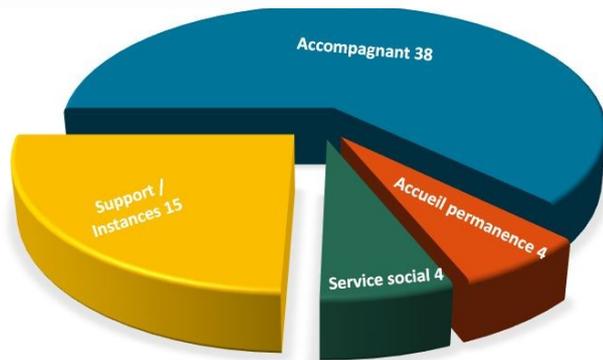


Service du Volontariat (SV) - Les Volontaires au cœur du projet

En 2026, cela fera 25 ans que le projet des Amis d'Accompagner a vu le jour, un projet fondé par des volontaires et mené par des volontaires, soutenus par des professionnels. Le volontariat a toujours eu une place importante au sein de notre association. Mais **pourquoi fait-on appel à des volontaires** ? En tant que coordinatrice du volontariat, je répondrais que cela a beaucoup de sens : un citoyen aide un autre citoyen ayant des difficultés à surmonter une démarche compliquée. Béatrice est enthousiaste : « *Nos bénévoles viennent de tous les horizons, ils s'investissent en donnant de leur temps et sont animés par ce profond désir d'aider des personnes fragilisées par la vie, en leur apportant, lors des accompagnements menés, un regard bienveillant, un sourire, une écoute attentive, un peu d'humanité !* » Ce sont de vraies pépites qui œuvrent dans l'ombre et qui sont

notre richesse. Un candidat bénévole explique : « *Votre projet me parle beaucoup, car je souhaite rendre la pareille (il a rencontré des personnes qui l'ont soutenu dans ses démarches) en accompagnant à mon tour des personnes en difficulté dans leurs démarches.* ». Ce candidat va certainement mettre beaucoup de volonté dans son bénévolat et pourra faire bénéficier un autre citoyen de son expérience, sans le juger, étant donné qu'il est lui-même passé par diverses difficultés.

Lors des formations de base obligatoires, je demande aux candidats de me donner



Répartition des bénévoles dans les services



Service du Volontariat (SV) - Les Volontaires au cœur du projet

3 Formations
3 Tables rondes
3 Activités
de convivialité

leur **définition du volontariat**. Ils me donnent la définition juridique mais surtout des définitions plus personnelles telles que : « *Le volontariat, pour moi, c'est l'envie d'aider d'autres gens, de se sentir utile au sein de notre société en aidant les autres.* », « *C'est donner de soi gratuitement pour une cause.* », « *C'est la volonté d'aider sans attendre en retour et avec bienveillance.* », « *C'est se rendre disponible pour aider selon les besoins et ses propres capacités.* » Ces définitions me réconfortent, car nos activités bénévoles demandent **des capacités** : adaptation, empathie, écoute, patience, ... mais aussi des notions d'entraide, de générosité et de soutien, que nous mettons au centre de notre travail quotidien.

Lors de la rencontre d'inscription, je demande aux nouveaux bénévoles de me citer les **trois motivations principales à faire du bénévolat** au sein de notre association. Voici ce qu'ils citent le plus régulièrement en premier : *être utile à la société, faire quelque chose pour les autres* (1), *défendre une cause* (2) et *avoir le sentiment d'accomplir quelque chose* (3). Ensuite, viennent les motivations : *occuper son temps libre* (4) et *acquérir ou exercer une compétence* (5). Si les motivations : créer des liens, avoir un sentiment d'appartenance, se faire des amis ainsi que se faire reconnaître existent, elles sont moins choisies comme étant essentielles. Ce classement me semble cohérent avec notre principale activité bénévole : l'accompagnement de terrain.

Ses missions ont lieu sur le terrain : dans des écoles, des communes, des



Service du Volontariat (SV) - Les Volontaires au cœur du projet

administrations, des ministères, des hôpitaux, ... **auprès de bénéficiaires généralement différents** à chaque accompagnement (sauf exception : langue, disponibilité, démarche complexe, accompagnement d'enfants). Cet aspect est apprécié par nos accompagnants : « Ce qui m'a rassurée et plu dans le fonctionnement des Amis d'Accompagner, c'est que nous n'accompagnons pas toujours la même personne. Cela me convenait. Ainsi, j'ai accompagné autant de personnes différentes que j'ai fait d'accompagnements ». Youssra

L'accompagnement de terrain est une activité que nous souhaitons variée pour les bénévoles. Toutefois, répondre à ce

souhait ne dépend pas de nous mais surtout des besoins de bénéficiaires et des demandes des partenaires. En 2024,

« Une des raisons qui m'a poussée à devenir bénévole chez Les Amis d'Accompagner, c'est l'envie de découvrir le secteur social afin de voir si je pourrais en faire mon métier. Le bénévolat, c'est aussi un bon moyen pour découvrir sa voie professionnelle. Ça l'a été pour moi. »

Selma

nous avons fait face à une augmentation des demandes d'interprétariat ou des démarches médicales. C'est pourquoi, le service du volontariat travaille en étroite collaboration avec le service d'accompagnement ambulatoire pour trouver des pistes de solution pour faire face aux défis.

Pour créer du **lien entre nos bénévoles**, nous organisons régulièrement des événements (formations, tables rondes,



Service du Volontariat (SV) - Les Volontaires au cœur du projet

drink, repas et journée conviviale). : « Je trouve que c'est un gage de sérieux et de

« Grâce à mon expérience en tant qu'accompagnatrice de terrain, je revis, je m'épanouis et deviens une meilleure version de moi-même. Je suis heureuse d'avoir découvert cette association »

Vanessa

professionnalisme de la part de l'association. Ce sont également des moments de rencontre et d'échange entre bénévoles » me dit Brigitte.

Nous **récoltons les avis des participants après chaque événement**. Cela nous permet d'être conscients des réalités de terrain, des difficultés rencontrées, des joies vécues, des besoins, ... et de nous y adapter. **Après nos tables**

rondes : Ce que j'ai aimé « C'est le concept novateur du théâtre forum, à refaire. », « C'est de rencontrer d'autres bénévoles et d'apprendre de leurs expériences », « C'est la bienveillance et l'écoute du groupe », « C'est de présenter des cas concrets, des difficultés à ré-

soudre et d'y réfléchir ensemble ». Ce qu'il faudrait améliorer « c'est de prendre plus de temps pour les échanges et de se focaliser sur un thème plus précis ».

Après nos formations permanentes obligatoires : Ce que j'ai aimé « C'est le contenu de la formation qui nous a permis de mieux comprendre le parcours et le vécu d'un détenu », « Ce sont les mises en situation très concrètes pour mieux comprendre les réalités d'une personne malvoyante ». Ce qu'il faudrait améliorer « C'est de s'appuyer sur des situations vécues par des bénévoles ».

Afin de **remercier nos bénévoles**, nous essayons de les mettre à l'honneur : des petits mots pour les anniversaires, un diplôme tous les 5 ans lors du drink du Nouvel An, un petit cadeau à l'occasion de la journée internationale du bénévolat, la transmission des remerciements des partenaires ou des bénéficiaires. Une bé-



Service du Volontariat (SV) - Les Volontaires au cœur du projet

névole m'a exprimé un jour : « *J'ai été touchée par votre carte de remerciement personnalisée et écrite à la main. Cela m'a fait très plaisir.* » Voilà pourquoi j'aime mon métier de coordinatrice du volontariat !

Un entretien individuel avec chaque nouveau bénévole : le rapport d'étonnement. Il me permet de faire le bilan pour chaque bénévole et de découvrir un regard « nouveau » sur certaines situations. Egide m'a soufflé : « Je trouve très approprié d'organiser



ce type de rencontre. Cela montre qu'on s'intéresse à notre parcours au sein de l'association ». Par ce biais, j'ai pu renforcer l'équipe d'Accompagnement Sociojuridique. Voici deux cas concrets où l'entretien m'a permis d'orienter les missions qui leur étaient proposées :

Une bénévole apprécie essentiellement d'accompagner des personnes dans des démarches d'ordre administratif (justice, avocat, suivi social). Ainsi, lorsque la coordinatrice sociale m'informe qu'elle souhaite développer une perma-



Service du Volontariat (SV) - Les Volontaires au cœur du projet

naissance avec un écrivain public, je lui ai proposé le profil de cette bénévole suite à sa formation et au vu de ses besoins en bénévolat.



Une autre bénévole m'informe que les trajets depuis chez elle sont longs. Alors, quand mon collègue, chargé des projets collectifs et communautaires, m'informe de son besoin

de soutien pour l'animation des cafés numériques, je lui propose le profil de cette bénévole, pédagogue de profession et ayant un intérêt pour le numérique.

Cette année, **deux nouveaux bénévoles** ont renforcé le Service du volontariat.

L'une s'occupe avec moi de la rencontre des candidats bénévoles et de l'animation des formations et tables rondes. L'autre me soutient dans les tâches administratives et de communication. **Mon challenge pour 2025** sera de m'approprier ma nouvelle fonction de coordinatrice d'équipe du Service du volontariat et de faire en sorte que chaque membre de ce service se sente à sa juste place. Béatrice s'exprime : « *Je n'ai jamais rencontré une équipe aussi bienveillante, joyeuse et motivée, toujours en recherche de nouveaux projets et d'amélioration ! J'aime la cohésion de cette équipe pluraliste, où l'accueil est le maître-mot.* »

Pour s'aider dans ses réflexions, notre service se renseigne au mieux sur les nouveautés et les défis du bénévolat en participant régulièrement aux activités, séminaires et rencontres proposés par la **Plateforme francophone du volontariat**



Service du Volontariat (SV) - Les Volontaires au cœur du projet

(PFV). Je participe également aux Comités d'accompagnement du volontariat en action sociale, aussi organisés par la PFV, afin de faire remonter les besoins autres services sont moins en nécessité. En effet, nous faisons face à un grand turnover de bénévoles. Et pour pouvoir réaliser les nombreuses demandes qui nous parviennent, nous devons en accueillir de nouveaux. Alors n'hésitez pas à en parler autour de vous !

« L'accompagnement de terrain m'a permis de mettre en pratique des outils vus lors de mes formations professionnelles telles que des outils de communication interpersonnelle, de gestion des émotions et des connaissances administratives. Cela m'a également permis de développer ma confiance en moi et d'acquérir de nouvelles compétences. Ce fut une expérience très bénéfique que je dois arrêter car j'ai retrouvé un emploi à temps plein »

Balla Moussa

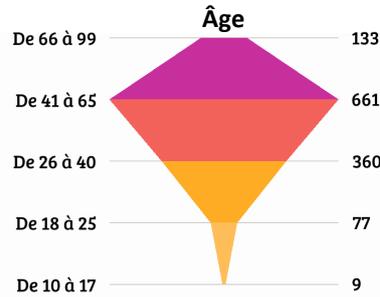
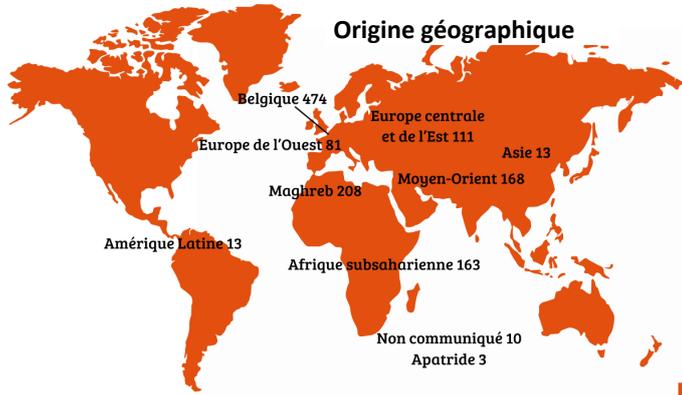
de notre association en termes de suivi, de recrutement, de valorisation, d'accueil, ... des bénévoles.

L'un de nos plus grands défis reste le **recrutement de nouveaux bénévoles** pour l'accompagnement de terrain. Les

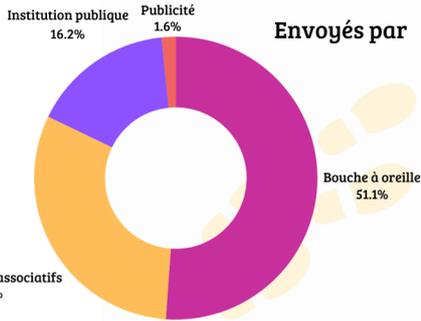
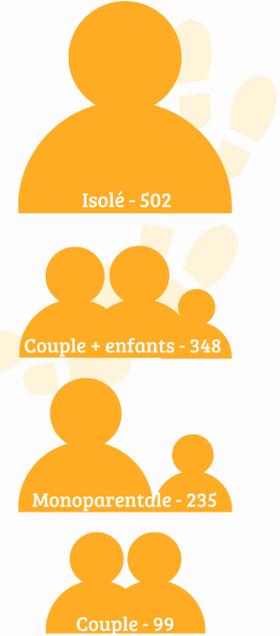
a apporté quelque chose finit par me convaincre que le bénévolat a un réel sens dans notre société...

Mathilde

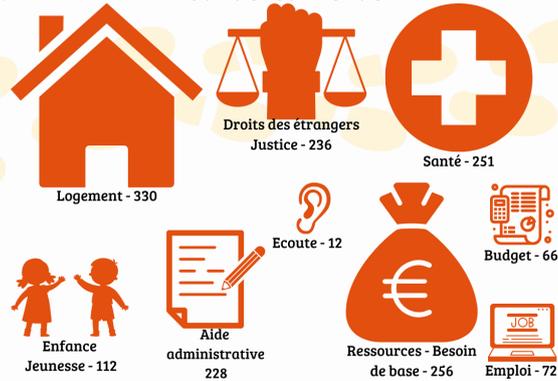




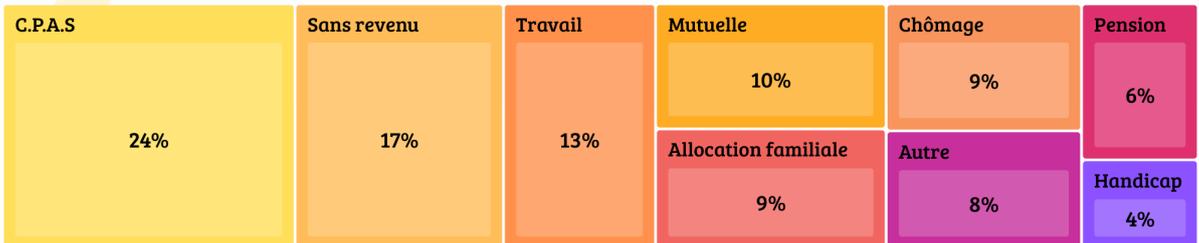
Situation familiale

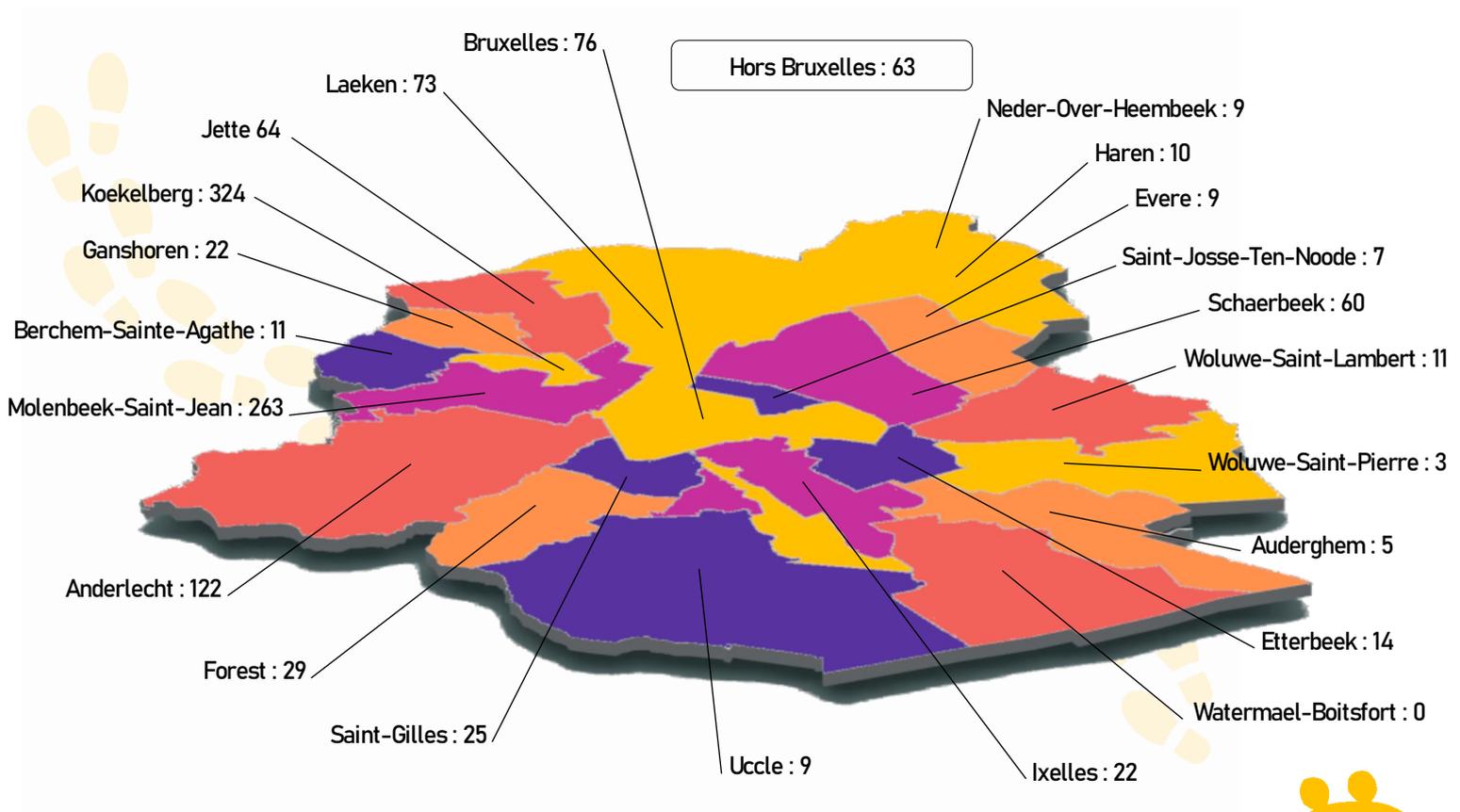


Motif de leur venue



Revenus





Service d'Accompagnement Ambulatoire - SAA

Des défis à affronter

2024 a été pour le Service d'accompagnement ambulatoire, l'année de prise de conscience de ses limites

et de ses forces.

L'accompagnement de terrain est sans aucun doute un maillon incontournable qui complète le suivi social de nos institutions partenaires. Autant

notre service est resté fidèle à sa mission autant nous avons

dû annuler des accompagnements par manque de moyens humains pour les réaliser. **Sur 1.349 accompagnements organisés, 266 ont été annulés**, soit par nos partenaires, soit par notre service ayant

sans doute atteint sa limite d'action.

Notre terrain d'accompagnement est très vaste et diversifié. Pourtant, il nous est arrivé de recevoir beaucoup de demandes dans un même domaine, comme par exemple celui de l'interprétariat dans une langue parlée par un nombre limité de volontaires. Nous avons aussi vu s'élever le nombre de demandes d'accompagnement dans le contexte médical (hôpitaux, centres de santé mentale, kiné, logopède, etc.). Ne pouvant pas répondre à toutes les demandes, tout en mettant en avant les diverses compétences de nos volontaires, notre service s'est trouvé face à un défi majeur à relever.

Nous saluons la bravoure, la détermination et l'engagement de nos volontaires, sans lesquels notre service n'aurait jamais été en mesure d'offrir l'accompagnement de terrain aux centaines d'usagers

Sur 1349 missions préparées, il y a eu 1083 accompagnements pour 313 bénéficiaires et 3226 heures de bénévolat.



Service d'Accompagnement Ambulatoire - SAA

que nous avons accompagnés cette année.

Pour continuer à répondre adéquatement et efficacement aux besoins de nos partenaires, une supervision a été mise en place afin de nous aider à analyser, avec un regard extérieur, les limites de notre mission d'accompagnement ambulatoire. Le STICS (Service pour la transformation, l'innovation et le changement social) nous accompagne dans ce processus.

Sur des nouveaux terrains

Cette année, des demandes d'accompagnements assez spécifiques ont fait surface de manière plus prononcée. Il s'agit particulièrement des accompagnements des personnes à déficience visuelle, des détenus, des personnes ayant un problème de santé mentale, pour ne citer que ceux-là.

Tout en faisant face à cette nouvelle réalité, nous avons réalisé que nos volon-

taires n'étaient pas suffisamment préparés à assumer un accompagnement sur ces nouveaux terrains. Des formations ont été organisées pour nos volontaires afin de faciliter la compréhension et le

« Nous sommes très satisfaits de vos services. Si mon usager accepte, je complète votre formulaire. Nous savons que nous pouvons compter sur vous, nous apprécions l'efficacité de votre travail et la disponibilité de vos bénévoles. Ce n'est pas nécessaire d'avoir l'avis de mes collègues avant de vous contacter »

BON asbl-vzw

soutien des usagers dans ces domaines spécifiques. À chaque nouveau défi, un chemin nouveau !

L'asbl Eqla a formé nos volontaires pour l'accompagnement des usagers mal-



Service d'Accompagnement Ambulatoire - SAA

voyants, et l'asbl Cap-ITI, pour l'accompagnement de détenus. Cap-ITI est un de nos partenaires.

Ce qui est beau dans ce parcours c'est qu'un partenaire demandeur d'accompagnement de terrain a été sollicité pour une collaboration à un autre niveau, celle de la formation de nos volontaires.

Cela fut une grande joie de savoir que le SAA pouvait ne pas être seulement un prestataire de services, mais aussi un tremplin facilitant la collaboration pour la formation de nos volontaires. En effet, notre collaboration avec les partenaires demandeurs ne s'est pas limitée à l'accompagnement de leurs usagers, mais s'est étendue au-delà, ce qui a permis à nos volontaires de bénéficier de la compétence de Cap-ITI.

Dans ce même contexte, d'autres partenaires demandeurs avec lesquels le SAA collabore dans le cadre des accompagne-

ments de terrain ont été sollicités par notre service social pour le suivi de nos usagers. Il s'agit notamment de l'asbl Convivence, l'asbl Bonnevie, CAP Westland, etc.

Les demandeurs d'accompagnement de terrain

Depuis la fondation de Les Amis d'Accompagner, **1.259 institutions partenaires** ont déjà, au moins une fois, fait appel au SAA pour accompagner leurs usagers dans leurs différentes démarches. Ce qui est beau, c'est de perce-

« Une collègue nous avait parlé de l'existence de votre service. Nous apprécions beaucoup ce que vous faites. Lorsqu'un de mes usagers a besoin d'accompagnement, je fais appel à vos services, il n'y a pas besoin d'en parler à mes collègues qui à leur tour font appel à vous selon le besoin des usagers dont ils font le suivi »

Lhiving asbl



Service d'Accompagnement Ambulatoire - SAA

voir la fidélité des premiers partenaires qui reviennent vers nous, de manière spontanée, pour demander un accompagnement de terrain.

C'est l'exemple des partenaires n°1, 7, 13, 14, 19, 26, etc., qui ont introduit, via notre site internet, leur demande d'accompagnement de terrain. C'est bien beau et c'est touchant de faire face à une telle fidélité ! À côté de ces anciens partenaires, des nouveaux qui ont rejoint la « communauté » offrent un témoignage qui nous encourage dans notre travail. Je cède la parole à une collaboratrice du partenaire n°1257 (FEDASIL Auderghem, centre d'hébergement des MENA, mineurs non accompagnés) :

« Votre service offre une alternative lorsqu'en interne nous ne trouvons pas de solution pour accompagner nos résidents qui sont tous mineurs. Certains jeunes ont des besoins plus spécifiques que

d'autres et ne peuvent jamais s'en sortir seuls lors d'une démarche. Même si nous pouvons organiser un déplacement avec notre service logistique, cela ne sera jamais pareil, car vos bénévoles restent sur place avec le jeune, lui manifestent de la bienveillance... et cela change tout ! Votre service est incontournable lorsqu'il s'agit d'accompagner nos jeunes, même pour simplement montrer un trajet. Il nous est déjà arrivé d'annuler un rendez-vous à l'hôpital lorsque vos bénévoles n'étaient pas disponibles. Par ailleurs, je trouve très important la communication afin de mieux coordonner nos services pour que vos bénévoles ne se déplacent pas pour rien ; nous avons déjà compris l'importance de cela et nous y veillons. Nous apprécions aussi votre collaboration,

48% des accompagnements en langue étrangère



Service d'Accompagnement Ambulatoire - SAA

vosre gentillesse et votre attention à trouver de solutions pour que les accompagnements se déroulent bien. Nous sommes satisfaits de notre collaboration et recevons de bons retours des jeunes que vous avez accompagnés. » Sidonie, Coordinatrice du service social et médical.

Une collaboration complexe avec des institutions partenaires

En 2024, **137 institutions différentes (dont 30 nouvelles)** se sont adressées au SAA pour demander l'accompagnement pour leurs usagers. Parler d'institutions partenaires ne met pas suffisamment en évidence le caractère individuel de chaque demandeur d'accompagnement. En effet, une institution partenaire comporte souvent plusieurs travailleurs qui font appel au SAA à des moments différents, pour des usagers différents et pour des démarches différentes. Cela néces-

site un contact individualisé avec chaque collaborateur afin de répondre de manière adéquate à chaque demande. Ce suivi un peu complexe nous met devant l'évidence que l'être humain n'est pas à l'abri de faire des erreurs... Nous n'exprimerons jamais assez notre besoin de recevoir le formulaire de de-



Service d'Accompagnement Ambulatoire - SAA

samu social louiza
 agence intermutualité
 asbl madras bruxelles
 maison des parents solos
 samusocial koekelberg le 160 d'ilot
 maison de repos heysel prison de nivelles
 fedasil auderghem mena prison d'itire
 chu st-pierre site alexiens rizome-bxl asbl
 tractor équipe mobile psy clinique saint jean
 clinique la ramée - ucale logement bruxellois
 samusocial prince de liege entre autres
 service social de solidarité médecins du monde
 maison de quartier rossignol hôpital brugmann
 maison de quartier van arvele le hiving
 maison médicale meulebeik actris uecele
 fedasil - centre de schaarbeek a domicile
 planning familial auderghem enaden
 centre hospitalier jean titeca one general
 maison médicale du maelbeek tirages
 association appuis-france sm l'été
 la maison des familles de locken
 centre de santé mentale l'adret
 entraide des marolles la cité joyeuse
 samusocial poincaré
 le foyer de l'équipe

mande
 d'accom-
 pagnement
 complet
 avec tous
 les détails
 nécessaires
 pour faciliter la
 mission d'ac-
 compagnement.

Ce besoin peut
 être entendu par
 un collaborateur
 donné, mais pas tou-
 jours par l'autre,
 même si les deux tra-
 vaillent dans la même
 institution partenaire.

Un petit sondage a été réalisé
 auprès de trois travailleurs de nos
 institutions partenaires ; ils ont relaté le
 même fonctionnement au sein de leurs

*« Je fais le suivi de mes usagers. Selon
 leurs besoins, je complète votre formulaire
 en ligne. Je veille tout de même à ne pas
 faire plusieurs demandes à la fois pour ne
 pas surcharger votre service. On ne se con-
 certe pas avec les autres avant de complé-
 ter votre formulaire »*

Planning Familial Leman

équipes. En effet, il n'existe pas de con-
 certation en équipe sur l'accompagne-
 ment de terrain à demander au SAA. Cela
 qui explique la complexité de notre suivi
 soulignée ci-dessus. Le sondage consis-
 tait à savoir **quelle organisation interne
 est mise en place au sein de l'institu-
 tion partenaire sur la demande d'ac-
 compagnement pour leurs usagers.**

Francine



Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique - SASO

3,5% des familles de Koekelberg sont venues à la permanence sociale

2024 : Concrétisation des défis

L'année 2024 a eu l'avantage de nous sortir de notre zone de confort pour faire éclore de beaux projets liés aux défis que nous nous étions fixés fin 2023.

Ceux-ci avaient comme objectif d'améliorer le quotidien de chacun d'entre nous. Nos priorités de cette année consistaient dans :

- La gestion du flux des usagers
- La réduction de la fracture numérique
- Le logement à Bruxelles
- L'accompagnement du comité de quartier Vanhuffel.

Autant de thèmes requérant créativité et attractivité.

Nous avons tellement de chance d'être entourés par nos bénévoles ! En 2024, **l'équipe s'est agrandie** pour le plaisir

de tous ! Quatre d'entre elles font partie de l'accueil, dont une nouvelle nous a rejoints en 2024. Outre les bénévoles, l'accueil compte également deux salariées à mi-temps.

Au sein du service sociojuridique, nous ne comptons pas moins de cinq travailleurs sociaux bénévoles, dont deux nouvelles qui se sont jointes à l'équipe cette année. Outre les bénévoles, le service comporte trois salariés, sans oublier nos stagiaires assistantes sociales, qui nous apportent un vent frais et leur aide précieuse.

Grâce à l'élargissement de l'équipe, **notre organisation s'est optimisée** :

- Renforts pour nous permettre d'accueillir plus de personnes .
- Ajout de plages de rendez-vous pour accueillir nos bénéficiaires dont la situation est complexe. Par « complexe », il



Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique - SASO

faut entendre des situations dont le traitement demande davantage de temps que la normale. De fait, le traitement de ces dossiers sur rendez-vous en après-midi évite que le temps d'attente des bénéficiaires à la permanence du matin soit prolongé outre mesure.

- Instauration d'interventions hebdomadaires pour solliciter le soutien de l'équipe ou encore échanger des idées.

Cela a eu pour effet d'apaiser les tensions à l'accueil, d'avoir un temps d'attente raisonnable en permanences, d'être posé lors des rendez-vous et de renforcer la cohésion de

l'équipe. C'est très précieux pour chacun.

La fracture numérique est une réalité avec laquelle nous devons jongler. Dès lors, début 2024, nous avons d'abord imaginé l'ajout d'une permanence sociale particulière pour y aborder ses problématiques.



Après essais et réflexions, nous avons donc développé des séances collectives pour permettre les échanges de savoir tout en valorisant les compétences de chacun autour de l'utilisation du GSM.

Le **café numérique**, organisé pour ce faire à Accompagner, se veut convivial, interactif et pratique, axé sur



Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique - SASO

l'usage et les opportunités d'internet via le GSM. Organisé chaque fois sur un thème précis, il permet aux participants échanger

Gustave : « Depuis lors, j'imprime mes documents administratifs à l'EPN de mon quartier »

Ouafia : « Maintenant je peux envoyer des mails »

Touria : « Je peux trouver ma composition de ménage en ligne »

sous un mode questions/réponses très créatif.

Le service du volontariat, toujours attentif au suivi de ses bénévoles, nous a proposé la participation d'une bénévole pédagogue qui souhaitait varier ses activités à Accompagner. C'est ainsi qu'elle est venue se greffer au projet mis en place. Huit cafés numériques ont ainsi eu lieu de mai à décembre 2024, avec comme fil rouge :

1. Découverte du smartphone
2. Création d'un e-mail
3. Envoi un mail avec pièces jointes

4. Connexion à Internet, navigation sur le web
5. Sécurisation du téléphone et conscientisation des pièges
6. Installation d'Itsme
7. Utilisation Itsme
8. Explication des possibilités de démarches administratives en ligne

La réussite de ces « ateliers numériques » s'est démontrée, à notre grande satisfaction, lorsqu'une participante a proposé son aide pour l'animation des prochains modules !

Le rôle des services sociojuridiques de première ligne s'avère aujourd'hui encore plus important car ils servent **d'intermédiaires entre les bénéficiaires et les services publics**.

Nous constatons que les demandes en ligne, les permanences rapidement saturées, les manques d'effectif de ces services, sont autant de paramètres qui, non



Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique - SASO

seulement compliquent les démarches de nos bénéficiaires, ralentissent le traitement de leur dossier, mais surtout le rendent chronophage.

Pour pallier, nous avons tenté d'agir à notre niveau avec l'aide de nos bénévoles. Grâce à leurs compétences, chacun d'entre eux a amélioré et facilité le quotidien de nos bénéficiaires :

- Durant un mois, à raison d'une demi-journée par semaine, un bénévole fiscaliste a mis ses compétences à leur profit pour **compléter leur déclaration d'impôts**.
- Deux fois par semaine pendant deux mois, pas moins de 180 dossiers de **demande de bourse d'études** ont été envoyés grâce à l'investissement d'une bénévole, sensible à cette cause.

En parallèle, des séances collectives ont été mises en place en collaboration

avec le « Burger Café Citoyen » de Koekelberg, lieu de rencontres et d'échanges entre habitants de Koekelberg.

Quoique le succès escompté n'ait pas été atteint, nous ne désespérons pas et comptons bien relancer ces séances collectives en 2025 dans le cadre d'une collaboration plus large et construite au niveau local, avec d'autres associations locales. L'avantage de promouvoir les bourses d'études de cette façon est liée au fait que les jeunes savent se servir d'internet. Il ne leur faut qu'un spécialiste pour les guider à introduire eux-mêmes leur demande .

4002 entretiens
=
100 000 minutes
d'accueil



Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique - SASO

- Depuis le mois d'octobre, une bénévole, accompagnante de terrain, est venue renforcer le service social en tant qu'**écrivaine publique** pour les bénéficiaires dont nous assurons le suivi. Lettres au Roi, au médiateur, au propriétaire, à l'avocat, aux membres de la famille,... elle prend le temps d'écouter et permet aux personnes, avec leurs mots, de faire entendre leur requête et leurs besoins .

« J'ai été informée de mes droits et devoirs, ça fait des années que je n'ai pas de chauffage chez moi, je sais maintenant que c'est un devoir du propriétaire de garantir que j'ai du chauffage. »

Mounia

demandes de bénéficiaires y restées vaines. Il est triste de constater que les portes s'ouvrent plus facilement lorsque les personnes se présentent accompagnées par notre service, alors qu'elles sont, pour certaines, tout à fait autonomes et disposées à régler leur situation seules .

Une autre thématique récurrente étant celle du logement à Bruxelles, des groupes de travail sont organisés à différentes

- Tout au long de l'année, à chaque permanence, chacun d'entre nous a tenté **d'entrer en contact avec différents services** (CPAS, commune, syndicat...), afin d'obtenir des réponses aux

échelles et dans différents services sociaux. Avec l'ASBL Bonnevie, nous nous sommes penchés sur l'impact psychologique que pouvait avoir, sur les travailleurs sociaux, l'inefficacité des re-



Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique - SASO

cherches de logements. Car le problème du logement va bien au-delà du manque d'autonomie. Il s'agit d'un problème de

core plus difficile pour les plus démunis. Pour faire face à cela, nous avons travaillé le sujet sous un autre angle. Durant

les quatre derniers mois de l'année, nous avons organisé **six ateliers « Bons Plans Logement »** abordant les thèmes suivants :

- La consommation de gaz et d'électricité
- La lutte contre l'humidité
- La consommation d'eau

Ces trois thèmes ont été portés par la **Fédé-**

ration Des Service Sociaux. Des conseils aussi simples que d'isoler les fenêtres avec une mousse ou d'enrayer le vent sous une porte ont été partagés.

société, lié à la pénurie de logements et à la location mise dans les mains d'agences, qui créent une concurrence dans la sélection, rendant la situation en-



Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique - SASO

Nous avons ajouté une séance complémentaire sur l'évaluation



de ces ateliers. Elle était positive en tous points et a permis de déjà envisager des sujets pour 2025.

- Les droits/devoirs des locataire et bailleurs en collaboration avec l'asbl

Convivence.

- Les bons plans pour la recherche de logement en partenariat avec l'asbl Bonnevie.

Les participants sont repartis, informés et prêts à agir, avec le sentiment d'être soutenus.

Leur énergie nous encourage à poursuivre ce projet en 2025 avec aussi des thématiques nouvelles comme la possibilité d'achat, les possibilités d'emprunts sociaux et toutes les obligations qui y sont liées. Nous remercions chaleureusement nos partenaires pour avoir permis à ce projet de voir le jour .

Même si le collectif a pris de la place à Accompagner, le communautaire via l'**accompagnement** du **Comité de quartier Vanhuffel** est toujours bien présent. Les événements, préparés initialement avec Accompagner au niveau de l'organisation et de l'animation, ont été confiés à ce Comité de quartier, qui assure maintenant la relève à lui seul. Une belle émancipation!

Service d'Accueil et d'Orientation Sociojuridique - SASO

En guise d'exemples :

- Le Comité a été à l'initiative du drink annuel en mars, avec le passage du bourgmestre et ses collaborateurs, des membres d'associations et bien sûr des habitants .
- Il est aussi à l'origine :
 - * d'une fête des voisins en mai en collaboration avec le Service Emploi de la commune
 - * d'une sensibilisation au vote pour les non-Belges avant les élections du mois de mai
 - * et, enfin, d'une présentation du fonctionnement d'une commune qui s'est tenue en octobre.

Le Comité s'est également montré plus actif lors d'évènements publics. Il s'est intégré :

- à la fête du printemps au parc Elisabeth,
- à la fête des familles « Koek's été »

- et au dimanche sans voiture.

À présent, les membres du Comité ont l'ambition de se former au niveau de leur gestion budgétaire et d'instaurer des procédures relatives à leurs pratiques lors de réunions et de festivités.

Ce bilan témoigne d'une grande générosité de nos bénévoles et salariés qui participent à l'amélioration du quotidien des uns et des autres. MERCI !

Alors qu'un nouveau gouvernement pointe le bout de son nez, avec toutes les conséquences sociales possibles, nous garderons ce cap pour 2025 et mettrons tout en œuvre pour pérenniser les projets mis en place cette année.

Sophie



Comptes annuels - Les Amis d'Accompagner

Charges	2023	Budget 2024
Locaux	35.856,40 €	40.000,00 €
Frais administratifs	17.205,43 €	14.800,00 €
Frais liés aux activités	20.981,31 €	28.400,00 €
Assurances	639,46 €	1.300,00 €
Comptables / Avocats / Secrétariat social	39.692,19 €	20.200,00 €
Frais de personnel	338.744,83 €	368.647,70 €
Amortissements	2.109,87 €	2.000,00 €
Autres frais	29.754,74 €	250,00 €
Total	484.984,23 €	475.597,70 €
Produits	2023	Budget 2024
Subsides COCOM	235.000,00 €	281.433,00 €
Subsides divers	93.201,49 €	41.000,00 €
Produits divers	25.389,92 €	15.300,00 €
Dons attestations fiscales	65.240,42 €	40.000,00 €
Dons divers	- €	25.000,00 €
Don AA	30.000,00 €	25.000,00 €
Total	448.831,83 €	427.733,00 €
Résultat	-36.152,40 €	-47.864,70 €

Détails de nos comptes sur : <https://accompagner.be/fr/documents/#Bilans>



Comptes annuels - Les Amis d'Accompagner

Charges	2024	Budget 2025
Locaux	30.950,74 €	35.324,53 €
Frais administratifs	13.929,61 €	13.004,04 €
Frais liés aux activités	17.395,20 €	22.695,27 €
Assurances	1.113,25 €	1.168,91 €
Comptables / Avocats / Serétariat social	22.567,43 €	26.134,41 €
Frais de personnel	344.966,84 €	376.229,85 €
Amortissements	2.786,98 €	2.000,00 €
Autres frais	699,03 €	762,00 €
Total	434.409,08 €	477.319,01 €
Produits	2024	Budget 2025
Subsides COCOM	281.433,00 €	334.023,56 €
Subsides divers	61.428,00 €	45.755,00 €
Produits divers	2.751,87 €	700,00 €
Dons attestations fiscales	58.246,00 €	40.000,00 €
Dons divers	81.847,25 €	25.000,00 €
Don AA	30.000,00 €	30.000,00 €
Total	515.706,12 €	475.478,56 €
Résultat	81.297,04 €	-1.840,45 €

Détails de nos comptes sur : <https://accompagner.be/fr/documents/#Bilans>



Comptes annuels - Accompagner.Bxl

Charges	2023	Budget 2024
Locaux	7.685,20 €	9.000,00 €
Frais administratifs	513,68 €	600,00 €
Frais liés aux activités	480,00 €	1.500,00 €
Assurances	228,38 €	400,00 €
Comptables / Avocats / Serétariat social	7.621,40 €	12.500,00 €
Frais de personnel	87.193,83 €	194.068,49 €
Amortissements	687,52 €	687,52 €
Autres frais	60,00 €	60,00 €
Total	104.470,01 €	218.816,01 €
Produits	2023	Budget 2024
Subsides COCOF	34.483,00 €	55.000,00 €
Subsides divers	31.248,86 €	49.815,00 €
Produits divers	9.228,14 €	3.000,00 €
Dons divers	- €	- €
Don AA	44.005,00 €	44.000,00 €
Total	118.965,00 €	151.815,00 €
Résultat	14.494,99 €	-67.001,01 €



Comptes annuels - Accompagner.Bxl

Charges	2024	Budget 2025
Locaux	8.141,06 €	8.303,88 €
Frais administratifs	491,36 €	697,32 €
Frais liés aux activités	1.686,70 €	2.100,00 €
Assurances	651,39 €	700,00 €
Comptables / Avocats / Serétariat social	7.813,31 €	7.929,32 €
Frais de personnel	183.882,34 €	203.428,24 €
Amortissements	687,52 €	687,52 €
Autres frais	7.416,96 €	60,00 €
Total	210.770,64 €	223.906,28 €
Produits	2024	Budget 2025
Subsides COCOF	69.133,90 €	69.133,90 €
Subsides divers	50.610,74 €	50.610,74 €
Produits divers	15.327,37 €	23.100,00 €
Dons divers	40.000,00 €	30.000,00 €
Don AA	22.000,00 €	55.000,00 €
Total	197.072,01 €	227.844,64 €
Résultat	-13.698,63 €	3.938,36 €





COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



Supplément de la Lettre Info n 64