



CPA/4604

## LES AMIS D'ACCOMPAGNER

asbl - vzw

*Sous le haut patronnage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid*

### CAFÉ NUMÉRIQUE

## Pourquoi pas vous !

La crise sanitaire que nous venons de connaître et le repli sur soi engendré par le confinement qu'elle a entraîné ont sans doute profondément modifié l'approche du don de soi. En effet, le constat est là : il y a « pénurie » de nouveaux bénévoles dans les associations, et de tous types (social, culturel, sportif ...).

La « chasse » aux bénévoles est donc ouverte en permanence dans tous les domaines, mais le recrutement de nouvelles bonnes volontés reste difficile. Il n'en va pas autrement pour Accompagner : en chiffres absolus, nous avons « perdu » une vingtaine de volontaires depuis 2020. Ce qui n'est pas sans effets sur nos activités et services rendus.

Ainsi en est-il, par exemple, des demandes d'accompagnement de terrain qui nous parviennent des partenaires: nous avons dû en refuser 37 ce 1<sup>er</sup> trimestre 2024 par manque de bénévoles accompagnants. Autant de personnes ou familles qui restent avec leurs problèmes.

Il existe plusieurs moyens de participer à l'Action d'Accompagner: les bénévoles accueillants, les bénévoles de l'équipe administrative, les bénévoles accompagnants et les bénévoles accueillants sociaux.

D'où notre appel au plus grand nombre! Si notre projet vous parle... et si vous disposez de quelques heures par semaine, pourquoi ne pas devenir bénévole à Accompagner, vous, maintenant?

O u i ? Alors, prenez contact par téléphone au 02/580.20.32 ou par mail à l'adresse [volontariat@accompagner.be](mailto:volontariat@accompagner.be).

À vous voir bientôt avec et parmi nous !



## Editorial : Accompagner à la loupe !

Récemment plusieurs personnes ont eu l'occasion d'approcher de plus près l'Action d'Accompagner. Voici leurs conclusions.

Notre Archevêque, Monseigneur Luc Terlinden, après sa visite en nos murs, nous a envoyé une lettre de recommandation. En voici un paragraphe: « J'apprécie ce projet, qui a été soutenu par l'Église, via ses instances de diaconie, à 5 reprises déjà (2007, 2009, 2011, 2012, 2013). Plusieurs curés de Bruxelles ont déjà fait des collectes pour soutenir le projet. Je recommande cette Action à la bienveillance de possibles personnes ou instances donatrices. »

Un jeune du « Service citoyen » a passé quelques mois parmi nous. En page 3 de cette *Lettre Info* vous lirez ce qu'est le « Service citoyen » et comment Gabriel est arrivé à Accompagner. Mais, à l'occasion de mon anniversaire, il m'a écrit : « Cher Guy, je te remercie de l'attention que tu as portée au programme du « Service citoyen » et ... j'ai pu découvrir un tout autre monde de celui que je connaissais et c'est pour cela que je te souhaite un joyeux anniversaire ».

Les responsables de la Congrégation des Religieux Augustins de l'Assomption, à l'occasion de leur rencontre internationale annuelle de mai-juin, nous ont écrit : « Ngoa [Ndlr le R.P. Supérieur général de la Congrégation des Religieux de l'Assomption] et moi-même [Ndlr le P. Lejeusne Fabien, Supérieur provincial de la Province d'Europe] avons pu témoigner du formidable travail que vous faites à Bruxelles ». Et d'ajouter : « Comme ... évoqué..., Accompagner ne fera plus partie de la nouvelle liste des œuvres mobilisatrices et c'est en Province que nous devons voir comment mieux soutenir cette œuvre. C'est en ce sens que je t'écrivais récemment que je prévois de nommer un frère en septembre pour s'investir dans Accompagner. » Bonne nouvelle, un renfort nous est promis.

Toutefois, ce dernier discernement ne reconnaît plus le caractère prophétique, mobilisateur de notre investissement social. Il est vrai que nous n'avons pas une bannière ostentatoire à fleurs d'iris à présenter. Nous sommes plutôt la roue de secours pour beaucoup d'usagers et d'associations publiques ou privées. Cette roue qui ne sert qu'en cas de pépin. Cet anonymat de la générosité, nous le revendiquons. Agir autrement, en faveur d'un public cible particulier par exemple, est plus porteur en possibilités de financement. Ce n'est pas notre option.

Nous sommes ouverts à toutes détresses. Notre joie est la joie partagée lors de nos accueils, de nos missions. La joie de voir un sourire qui s'esquisse sur un visage, de voir un regard retrouver un peu d'éclat. Parfois aussi, la seule satisfaction est d'avoir porté le poids des difficultés de la personne pendant un instant. Elle n'est plus seule à le porter, même s'il reste lourd.

## Un accompagnement de terrain à Paris !

Bénévole à Accompagner depuis 2017, c'était pour moi une première absolue d'effectuer une mission à ...Paris !

Il faut dire qu'il s'agissait d'une démarche assez commune, à savoir le renouvellement d'un passeport, mais ce qui sortait de l'ordinaire c'était la localisation de l'ambassade, qui ne possède pas de représentation en Belgique, ainsi que le fait que le bénéficiaire était à mobilité réduite et se déplaçait en fauteuil roulant. En effet, Monsieur a été amputé des deux jambes et se trouve actuellement dans un service de revalidation depuis plus de six ans.

Quittant mon domicile à 6h15, nous avons été chercher Monsieur et nous l'avons accompagné avec un taxi PMR (personne à mobilité réduite) jusqu'à la gare du Midi où Monsieur a été pris en charge par le service d'assistance aux PMR. Une fois arrivé à Paris, Monsieur a de nouveau été pris en charge par le service d'assistance et nous étions attendus par son neveu qui est venu à l'ambassade avec nous.

Arrivés sur place Monsieur a présenté son dossier, mais le passeport n'a malheureusement pas pu être renouvelé car depuis la dernière fois les procédures avaient changé. Désormais, il faut aussi présenter un extrait d'acte de naissance et un certificat d'hébergement dans le pays où Monsieur habite (dans son cas c'est donc le service de revalidation de l'hôpital qui doit le procurer). Le fonctionnaire nous a fourni une liste complète de tous les documents à préparer pour le prochain rendez-vous.

Nous avons pu joindre le fils de Monsieur qui se trouve en Afrique pour lui demander d'envoyer rapidement un extrait d'acte de naissance de Monsieur et il a dit qu'il ferait le nécessaire.

Pour le trajet retour, Monsieur a été pris en charge par le service PMR de la gare du Nord à Paris et cela a été le cas à la gare du Midi à Bruxelles. Par ailleurs, il a été très compliqué de trouver un taxi PMR pour le retour à l'hôpital, ce qui a causé une longue attente. Monsieur commençait à s'impatienter. Le taxi PMR a fini par arriver et Monsieur a finalement pu rentrer à l'hôpital assez déçu, de manière par ailleurs compréhensible.

Il est regrettable que cette démarche n'ait pas pu être finalisée parce que le dossier du bénéficiaire n'était pas complet, surtout qu'elle a duré toute une journée et qu'il s'agissait d'une personne fragile, âgée et en mauvaise santé. Cette expérience doit porter tous les acteurs d'une mission, surtout les demandeurs, à bien vérifier que le bénéficiaire dispose bien de tous les documents nécessaires !

Du point de vue humain, c'est toujours une expérience très enrichissante de pouvoir aider une personne en grande difficulté qui dans ce cas précis ne pouvait pas se déplacer sans aide et qui avait le plus grand besoin de quelqu'un à ses côtés.

Ilaria S.



## Gabriel : Jeune en Service Citoyen



Fin janvier 2024, nous avons accueilli un jeune en Service Citoyen au sein de notre équipe. Nous vous proposons ci-après une petite interview pour recueillir son expérience, ses impressions.

### **Bonjour Gabriel, peux-tu te présenter en quelques mots ?**

Je m'appelle Gabriel. Je suis d'origine polonaise. J'ai terminé mes études secondaires l'année passée avec une option dans le social. Actuellement, je suis « Jeune en Service Citoyen » et j'ai décidé de réaliser ma mission au sein de l'association Les Amis d'Accompagner.

### **Pour ceux et celles qui ne le connaissent pas, peux-tu nous expliquer ce qu'est le Service Citoyen ?**

Le Service Citoyen est un programme réservé aux Jeunes de 18 à 25 ans qui sont « perdus » dans leur recherche d'emploi, d'étude ou qui cherchent à se rendre utile dans la société. Les jeunes s'engagent volontairement pendant 6 mois. Durant leur Service Citoyen, ils sont amenés à réaliser une mission au sein de l'organisme de leur choix. La Plateforme qui les encadre, organise également des sessions de formation, des moments d'échange entre jeunes. L'objectif est de mobiliser les Jeunes face aux défis de notre société et de leur permettre de gagner en confiance, en compétences et de prendre du temps pour réfléchir à leur avenir. Pour plus d'infos : <https://service-citoyen.be/>

### **Comment as-tu pris connaissance de la mission proposée par Les Amis d'Accompagner ?**

Avant de commencer notre service citoyen, nous avons une rencontre individuelle avec notre référent à la plateforme. Avec mon référent, nous avons discuté de mes envies et mes besoins. J'ai été visité le site internet sur lequel sont présentées les différentes missions des associations partenaires. Nous devons en choi-

sir 5 et les classer par ordre de préférence. Personnellement, j'avais mis en numéro 1, la mission des Amis d'Accompagner. Mon référent a alors pris contact avec la tutrice, Mathilde. Nous nous sommes rencontrés à trois pour en connaître davantage sur le projet et faire connaissance. J'avoue que j'étais stressé lors de cette rencontre ☺ !

### **Après cette 1ère rencontre, qu'est-ce qui a renforcé ton choix de faire ta mission chez nous ?**

Ce qui m'a attiré dans la mission, c'est l'accompagnement des personnes vers plus d'autonomie dans des démarches administratives, sociales. Dans ma mission, je voulais qu'il y ait un côté social, aider en plus d'apprendre de nouvelles choses. Lors de la première rencontre, j'ai pu avoir des informations complémentaires sur le projet de l'asbl, notamment sur les différents services qui travaillent en collaboration et le fonctionnement lié à l'accompagnement de terrain. Des éléments qui m'ont permis de revoir l'image que je m'étais fait de l'accompagnement.

La perspective de pouvoir soutenir différents services en plus de faire de l'accompagnement m'a plu. Mathilde m'a remis divers documents que j'ai pris le temps de lire tranquillement à la maison et finalement, je me suis lancé.



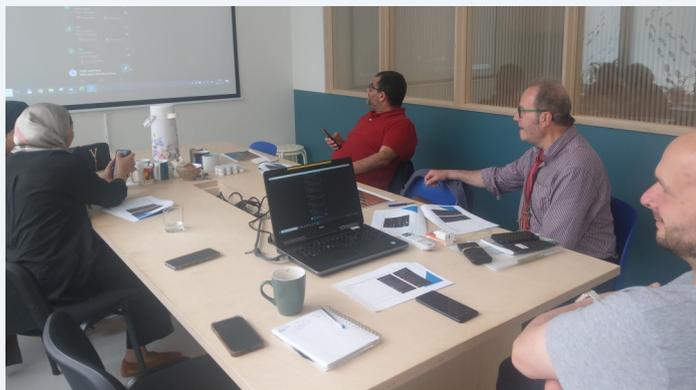
## Le numérique chez les Amis d'Accompagner

Comme vous aurez pu le lire dans notre dernier rapport annuel, notre service d'accueil et d'orientation sociojuridique fait face à la fracture numérique et à la digitalisation des services publics. Nous constatons en effet lors de nos entretiens sociaux qu'un nombre très élevé de démarches sont impactées par le digital (avertissement extrait de rôle, compositions de ménage, impression de fichiers PDF, scan de documents, prises de rendez-vous en ligne, ...).



Tant dans l'idée d'autonomiser notre public qu'en vue d'optimiser l'accompagnement des personnes dans leurs démarches, notre équipe chargée du collectif et communautaire s'active à la mise en place d'activités en lien avec l'usage du numérique.

Des rencontres avec d'autres services sociaux, des visites de structures existantes (Espaces Publics Numériques -EPN), des échanges avec un informaticien public, des discussions entre collègues ainsi que des sondages en entretien ont permis la mise en place d'un projet d'animation d'ateliers que nous appellerons des « cafés numériques ».



En vue de les mettre en place, le 26 mars dernier Lamyae et Julien ont réuni une dizaine de personnes usagères de notre service et désireuses de se familiariser avec l'outil informatique. Un moment convivial d'échanges s'est tenu dans notre salle de réunion afin de donner aux personnes présentes l'occasion de faire part des difficultés qu'elles rencontrent avec l'utilisation de cet outil. Spécifiquement le smartphone et ses nombreuses applications.

Sorte de brainstorming collectif, cette séance a permis de mettre en lumière différents thèmes à exploiter dans nos « cafés » utilisation basique d'un smartphone, gestion d'une boîte mail (création d'adresse, rédiger, envoyer, pièce jointe, ...), et utilisation d'applications bancaires.

Les personnes présentes furent très enthousiastes à l'idée de se voir en mesure d'utiliser leur smartphone de façon optimale et, de la sorte, être bientôt autonomes dans bon nombre de démarches administratives. Certaines ont déjà envie de transmettre ce savoir à leur entourage ! Elles ont manifesté une envie d'apprendre par « modules » de façon régulière : une fois toutes les deux semaines.

Actuellement, Lamyae et Julien sont en plein préparatifs en vue du premier « café numérique » qui aura lieu le 21 mai pro-

chain et qui aura comme thème : la boîte mail. À la base de toute manipulation ou inscription sur internet, il s'avère judicieux de s'atteler à ce thème en premier lieu.

Ces ateliers n'auront pas la prétention d'être des modules de formation tels que nous les connaissons. Ils auront plutôt vocation à être des moments de partage de connaissances autour d'un « vrai café » afin de rester dans l'esprit convivial et chaleureux d'Accompagner

### **Dans ce cadre, Monsieur D. nous livre son témoignage**

« Actuellement, Accompagner m'aide au niveau d'une recherche de logement. Étant une personne fort anxieuse j'apprécie d'être stimulé et conseillé par l'équipe.

L'aspect administratif et la complexité de certains processus font que j'ai du mal à me débrouiller seul.

Bien qu'ayant utilisé l'outil informatique lorsque je travaillais, j'ai du mal à télécharger et imprimer puis envoyer des documents.

Je pense que la digitalisation des services que nous vivons aujourd'hui est sensée faciliter différentes démarches mais je constate que la réalité est bien souvent différente. On fait souvent face à des « bug » ou des défaillances diverses. Les services (fournisseur télé-internet par exemple) sont difficilement joignables. Les menus d'options robotisés qui nous invitent à presser la touche 1 ou 2 et ainsi de suite nous font tourner en rond et perdre beaucoup de temps. Il est laborieux d'arriver à parler à un humain.

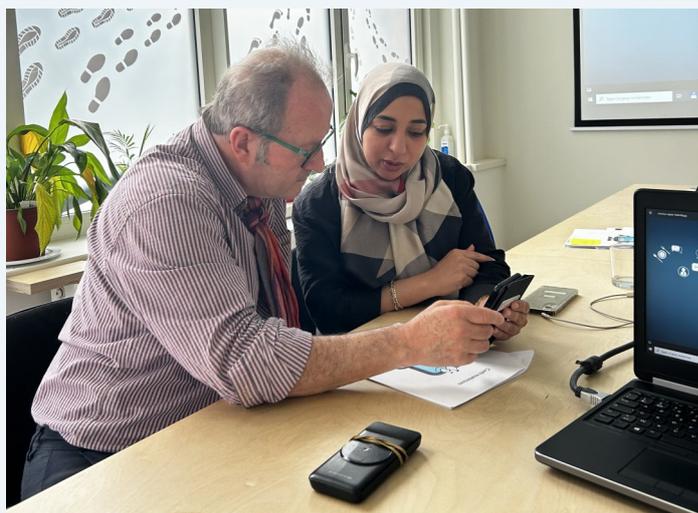
Avec l'équipe des Amis d'Accompagner nous avons procédé à diverses inscriptions auprès d'agences immobilières sociales (AIS). Je suis conscient qu'une attribution d'un logement via ces canaux prendra du temps mais cela me rassure que mes dossiers de candidature sont en ordre. Je reste cependant attentif aux annonces de biens à louer.

Pour cette démarche et bien d'autres, avoir une aide au niveau informatique m'aide beaucoup. Je me suis d'ailleurs inscrit à des ateliers numériques que les Amis d'Accompagner ont eu l'idée de mettre en place. Il s'agit des « Cafés Numériques ».

A l'époque, en 2011, Accompagner m'avait aidé à me remettre en ordre administrativement. J'étais en errance et étais hébergé au Samu Social. Depuis lors, j'ai récupéré une carte d'identité, ce qui me permet d'effectuer des demandes en ligne et d'imprimer des documents.

Aujourd'hui, ce qui m'effraie le plus dans le thème de la numérisation est l'intelligence artificielle qui, à mon sens, va dégrader les relations humaines et, pire, remplacer les travailleurs par des « ordinateurs ».

Monsieur D.



# Le théâtre Forum – Une première à Accompagner.

Trois fois par an, nous organisons des moments d'échanges entre bénévoles afin de discuter des difficultés vécues sur le terrain et d'en ressortir avec des outils, des pratiques. Habituellement, nous demandons à nos bénévoles de venir avec une expérience à partager et nous mettons en place un temps de parole autour du « Moi, à ta place, je... ». Lors de notre table ronde du mois d'avril 2024, nous avons décidé d'innover un peu en nous lançant dans l'expérience du Théâtre Forum.



Nous sommes partis des difficultés précédemment évoquées par nos bénévoles et nous avons créé une mise en scène, dont voici le pitch : « Un bénéficiaire et un bénévole se rencontrent pour la 1<sup>ère</sup> fois lors d'un accompagnement pour une inscription à une table de logement. Le bénéficiaire a de grandes difficultés pour sa recherche et il a besoin d'être accompagné. Il est très timide et réservé. Le volontaire lui est très sociable. Durant le trajet, le volontaire pose des questions banales pour créer du lien, mais le bénéficiaire reste en retrait. Arrivé à l'endroit de la démarche, le volontaire prend l'initiative de faire l'inscription par lui-même. La mission se déroule bien. Pour remercier le volontaire, le bénéficiaire propose d'aller boire un café. Le moment venu de payer la note, le bénéficiaire se rend compte qu'il n'a pas de quoi payer. Un lien s'est créé entre les deux protagonistes, le volontaire finit par transmettre son numéro de téléphone au bénéficiaire. Ce dernier en profite pour appeler constamment le bénévole pour de nouvelles démarches (sans passer par les Amis d'Accompagner). La situation devient ingérable pour le bénévole ».

Dans le rôle du bénévole, nous retrouvons Mathilde, tandis que le rôle du bénéficiaire est tenu par notre coordinatrice sociale

Sophie et pour terminer l'animatrice du jour est notre stagiaire assistante sociale Isaline ☺ ! Dans le théâtre Forum, la situation est jouée une première fois par les actrices. Elle se termine mal. L'objectif des participants est de prendre le rôle du bénévole autant de fois que souhaité pour que la situation s'améliore et ait une bonne fin. Ainsi, la situation est rejouée plusieurs fois avec les propositions d'amélioration de chaque participant.

Une première expérience pour les actrices, l'animatrice et nos bénévoles qui fut très enrichissante. Nous avons pu revenir sur les règles fixées par notre association, obtenir des outils de chaque participant, observer les talents d'acteur/trice de nos bénévoles et de notre équipe ☺.

Pour résumer, ce fut un chouette moment de partage, convivial, constructif et ludique.



Alors 1, 2, 3 ACTION pour une prochaine fois ☺ !

Mathilde

## Aandacht !

Voortaan kunt U de Nederlandse uitgave bekomen op aanvraag aan Accompagner, Sergijsselstraat 23, 1081 Brussel (mathilde.biette@accompagner.be)

**Les amis d'Accompagner N.N.**  
0879.434.959

**Accueil et correspondance :**  
Rue Emile Sergijssels, 23  
1081 Bruxelles  
T: 02.580.20.30  
bruxelles@accompagner.be

**Accompagnement ambulatoire :**  
02.580.20.33  
info.saa@accompagner.be

**Site internet :**  
www.accompagner.be

**Siège social**  
Rue des Braves 21  
1081 Bruxelles  
Coordonnées bancaires  
IBAN BE25 1142 6095 4582  
BIC CTBKBEBX

## Vos données personnelles

Si vous ne désirez plus recevoir d'informations de notre part ou préférez recevoir la lettre Info par courriel plutôt que par la poste, veuillez contacter mathilde.biette@accompagner.be. Si vous désirez que vos données soient retirées de notre base de données, veuillez contacter emmanuel.daubie@accompagner.be

**Editeur responsable :** Guy Leroy, rue des Braves 21 - 1081 Bruxelles (bruxelles.pre@accompagner.be)

## Comment nous aider ?

En versant un don au compte IBAN BE25 1142 6095 4582 de «Les Amis d'Accompagner» avec en communication «Don». Nous vous délivrerons l'attestation fiscale annuelle pour tout don = ou > à 40€ cumulés dans l'année, et ce au courant du 1er trimestre 2025.