



CPA/4604

LES AMIS D'ACCOMPAGNER

asbl - vzw

Sous le haut patronnage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

Les Amis d'Accompagner ... notre mission !

Ayant fait quelques missions d'accompagnement pour une personne en détresse, il m'a été dit : « n'en fais pas trop ! ».

On voulait me dire : « ne prends pas la place des intervenants qui gèrent le dossier de cette personne ». Mais c'est justement cette gestion qui me posait question, qui me poussait à agir davantage dans l'intérêt de la personne aidée.

Je me suis alors souvenu de cette contribution de Gérard et Catherine, en attente de publication, que nous avons décidé cette fois de vous communiquer dans ces *Lettre Info 66-1* et *Lettre Info 66-2*, et ses conclusions dans la *Lettre Info 67*.

Vous comprendrez ainsi qu'Accompagner ne peut pas abandonner en chemin ceux et celles qui espèrent voir améliorer leur situation en franchissant notre porte. Il nous faut être tenaces. Ces personnes, majoritairement isolées, n'ont pas de réseau familial ou autre pour les aider. Si nous ne le faisons pas, qui les aidera ?

Nous connaissons la charge de travail de tous les acteurs sociaux. Nous ne voulons absolument pas les accabler, ni les juger. Mais laisser nous aussi nous battre pour ceux et celles qui comptent sur et pour nous.

Fr Guy

S'il est reconnu que le rôle du CPAS est indispensable comme filet de sécurité empêchant de tomber dans une grave précarité, il est frappant de constater que cet accès à l'aide sociale ne s'obtient qu'au terme d'un parcours d'obstacles redoutables imposés à tout demandeur d'aide sociale, qui est strictement rendu « responsable » des démarches à effectuer et des justificatifs à produire sur sa situation de vie.

Ces injonctions sont d'autant plus difficiles à respecter pour les réfugiés qui ne connaissent pas toujours la langue de la région, ce qui les empêche d'accéder à une compréhension indispensable des procédures qui leur sont imposées.

Nous avons choisi d'illustrer cette question sur la base d'une situation vécue par une personne réfugiée qui s'est adressée à notre association ACCOMPAGNER pour effectuer les démarches requises par l'assistante sociale du CPAS en charge de son dossier. L'intervention de l'association aux côtés de la personne pour l'accompagner au CPAS s'est faite en accord avec l'assistante sociale, qui nous en avait fait la demande.

Le but de l'article est de relater les événements marquants de cet accompagnement social tel qu'il a été mis en œuvre au sein de l'association ACCOMPAGNER.

Introduction

À l'heure où l'accueil des réfugiés se trouve au cœur d'une douloureuse actualité, la question de leur intégration dans la société se pose avec acuité. Cela nous force à nous interroger sur les difficultés rencontrées par tout réfugié, quelle que soit sa nationalité, qui souhaite bénéficier de l'aide sociale à laquelle il a droit quand il dispose d'un titre de séjour.

C'est une des missions assignées au CPAS, pour tous ceux dont l'état de besoin est établi, de leur assurer une sécurité matérielle, financière, l'accès aux soins de santé, à l'éducation des enfants, de façon telle qu'ils puissent « vivre dans la dignité ». Il faut savoir que cette aide ne peut être délivrée qu'à ceux qui disposent d'un logement, et donc, d'une domiciliation dans une commune déterminée, condition pour l'intervention du CPAS en vertu du principe de la « compétence territoriale ».



L'organisation de l'association est fondée sur une intervention à deux niveaux. D'une part, l'écoute de la personne au bureau d'accueil social pour procéder au diagnostic des problèmes et au suivi à apporter aux demandes de la personne. D'autre part, l'appel à un ou une bénévole en vue d'aider la personne dans le cas précis à recueillir les documents requis par le service social du CPAS.

C'est ce travail en duo -regards croisés- d'un accueillant social en collaboration étroite avec une accompagnatrice que nous voudrions retracer pour en montrer toute la richesse mais aussi les difficultés à surmonter qui sont apparues au fur et à mesure des démarches, se heurtant parfois à des obstacles imprévus.

Nous avons choisi d'adopter une approche chronologique afin de faire ressortir les interventions de chacun à chaque étape du parcours pour la résolution de problèmes épineux.

Chronique des démarches au CPAS d'une famille de réfugiés suite aux convocations de l'assistante sociale

Une première rencontre avec Kenza (prénom d'emprunt) a eu lieu à l'accueil social. Elle s'adresse à notre association pour que nous l'aidions sur le plan administratif dans ses relations avec le CPAS. Kenza avait obtenu le statut de réfugiée pour elle et ses trois enfants après avoir demandé l'asile, fuyant l'insécurité dans son pays d'origine en Afrique. Le titre de séjour qui lui a été accordé lui donne droit à l'aide sociale du CPAS, dont elle a un besoin urgent pour la vie de sa

C'est à ce moment-là qu'elle nous contacte sur les conseils de son assistante sociale du CPAS pour que nous l'aidions à effectuer les démarches nécessaires en vue d'obtenir les justificatifs des indemnités reçues et de ses dépenses pour l'établissement de son budget.

S'en suit alors l'organisation de diverses missions dont le but est d'accompagner Kenza aux convocations du CPAS. Tel un parcours du combattant, ces missions vont révéler la complexité du système d'aide sociale, qui s'inscrit dans le cadre de règles strictes à respecter pour bénéficier de l'intervention du CPAS.

Première mission

À l'accueil social, Kenza nous informe de la convocation du CPAS, qui stipule les documents qu'elle doit fournir lors de l'entretien avec son assistante sociale : tout à la fois une attestation des montants perçus de la part du service en charge des handicapés (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap -VAPH) VAPH) dépendant de la Communauté flamande durant un laps de temps déterminé ; la copie des factures de gaz et d'électricité pour que le CPAS puisse demander le tarif social ; la preuve qu'elle s'est adressée à PHARE -l'équivalent francophone- service en charge des personnes handicapées dépendant de la Communauté française, pour la recherche d'un établissement scolaire spécialisé destiné à son fils handicapé.

Notre rôle à l'accueil social fut alors de rassembler les documents requis par l'assistante sociale.



famille. Elle se sent fort désemparée tant elle a du mal à répondre seule aux sollicitations du CPAS, lequel conditionne son intervention à l'évaluation de sa situation financière sur la base de justificatifs qu'elle est bien en peine de rassembler seule.

Arrivée en Belgique quelques années auparavant, elle ne sait ni lire ni écrire en français, parle peu cette langue et ne comprend dès lors aucunement la signification des procédures qu'elle doit suivre pour bénéficier de l'aide sociale indispensable. Elle se sent perdue et angoissée d'autant plus que, mère de trois enfants, l'un d'eux est lourdement handicapé par une maladie dégénérative qui exige des interventions médicales préalables à une opération chirurgicale.

Avant de s'installer à Bruxelles, elle a vécu en Flandre, où elle avait déjà dû obtenir un soutien d'organismes publics et de soins. Lors de son arrivée à Bruxelles, elle s'est adressée tout naturellement au CPAS de la commune où elle s'est installée pour qu'il intervienne dans le paiement de son loyer et de ses dettes d'énergie, qui s'accumulaient sans qu'elle puisse les honorer.

Ainsi, à titre d'exemple, il a fallu nous initier aux procédures à respecter pour l'inscription à PHARE. Cette inscription requiert l'envoi de deux formulaires. Le formulaire 1, formulaire d'inscription obtenu par internet, est complété avec les données personnelles de Kenza et doit être envoyé par scan au service PHARE. Cette inscription ne sera prise en compte que si le formulaire 2, formulaire médical, y est joint. Ce formulaire, à remplir par un médecin, doit attester du handicap de l'enfant. Il a fallu prendre un rendez-vous chez un médecin qui accepte de remplir le formulaire. PHARE exige d'être en possession de ces deux formulaires avant d'accepter la demande et de donner un numéro de dossier, se réservant un délai de trois mois pour marquer leur accord.

Fort de ces informations et d'autres documents rassemblés, une mission fut confiée à une accompagnatrice pour se rendre avec Kenza au CPAS.

Le rapport de mission fait état de sérieuses difficultés rencontrées lors de cette entrevue.

« Ce fut une des missions les plus compliquées que j'ai faite jusqu'à ce jour. La bénéficiaire ayant une compréhension limitée du français, il était presque impossible

aussi bien pour l'assistante sociale que pour moi d'obtenir des réponses aux questions posées sur le dossier.»

Tout au long de l'entretien, d'autres sujets ont été abordés comme celui de l'énergie, précisément des factures de gaz et d'électricité. L'assistante sociale recommandait à Kenza de prendre contact avec le fournisseur pour pouvoir payer par acomptes afin d'éviter une facture globale bien plus élevée. Elle devait en outre apporter une copie d'une facture pour pouvoir introduire une demande de tarif social.

Au terme de cette entrevue, l'accompagnatrice note dans son rapport de mission qu'elle était seule capable de dialoguer avec l'assistante sociale tout en exprimant une frustration sur la manière dont elles ont été reçues :

« Nous avons attendu une heure avant de passer chez l'assistante sociale. Trouvez-vous cela normal ? Moi non. On aurait pu avoir un mot d'excuse pour le retard ».



Deuxième mission

Une nouvelle rencontre avec l'assistante sociale est fixée deux mois plus tard pour s'assurer du suivi du dossier et des réponses apportées à ses demandes : attestation VAPH ; e-mail reprenant la dernière facture d'électricité ; extraits de compte reprenant les divers versements de la mutuelle ; la mise en œuvre de la procédure d'inscription à PHARE.

Le rôle de notre accueil social a été de rassembler les documents requis, tout en souhaitant clarifier notre collaboration avec le CPAS. La mission précédente avait fait apparaître la quasi-impossibilité de communication entre l'assistante sociale et Kenza et le rôle de médiation dévolu de fait à l'accompagnatrice. Celle-ci n'étant plus disponible, une autre accompagnatrice s'est proposée d'assumer une telle mission. Il est apparu alors toute l'importance de nouer une relation de confiance avec Kenza, seule à même de fournir les informations utiles pour collecter les justificatifs demandés. Nous étions contraints de nous substituer à elle pour la collecte des documents demandés par le CPAS dans l'urgence.

Cette question est d'autant plus délicate que nous étions amenés à devoir plaider à la place de la personne pour rectifier certaines méconnaissances de l'assistante sociale. Ainsi le service PHARE n'a pas dans ses attributions la recherche d'un enseignement spécialisé pour enfants handicapés. De là, le renvoi de la question à l'assistante sociale pour que cette démarche soit effectuée par le service jeunesse du CPAS afin d'aider à son inscription dans un enseignement néerlandophone ou francophone adapté à son fils.

Une autre demande de l'assistante sociale mentionnée dans la convocation était d'être informée des montants perçus de la VAPH.

Le rapport de mission rédigé mentionne qu'il y avait là un malentendu.

« L'assistante sociale soutient que la VAPH lui aurait dit lors d'un contact que Kenza percevait régulièrement des montants en provenance de leur organisme. L'assistante sociale pensait que, si c'était le cas, l'aide fournie était plus importante que l'aide provenant de la mutuelle. Nous avons lu ensemble sur le site internet dans quels domaines la VAPH intervenait, arrivant à la conclusion que Kenza n'a pu obtenir toutes ces aides »

Il est apparu de fait qu'elle n'aurait bénéficié que d'un soutien financier de la VAPH un an auparavant pour une chaise roulante !

Parmi les autres questions soulevées, celle du paiement des factures de gaz et d'électricité est apparue comme cruciale. Il est dans les compétences légales du CPAS de prendre en charge le paiement de ces factures selon des modalités précises quand leurs montants dépassent les capacités financières de la personne, avec le risque d'entraîner un surendettement. Si l'assistante sociale en a accepté le principe, elle en marque toutefois les limites. Ainsi, si le CPAS accepte de prendre en charge les factures d'électricité et de gaz pour une période de six mois, il faut prévenir le fournisseur que les factures seront dorénavant réglées en fin de mois, afin de synchroniser ce paiement avec le versement du revenu d'intégration sociale (RIS) à cette date. Il faudra transmettre les factures intermédiaires chaque mois sous enveloppe à l'accueil du CPAS, à l'attention de l'assistante sociale.

Toutes ces informations sont difficiles à comprendre pour Kenza. Elle nous demande de prendre nous-mêmes contact avec le fournisseur, pour qu'il tienne compte de cette intervention du CPAS.

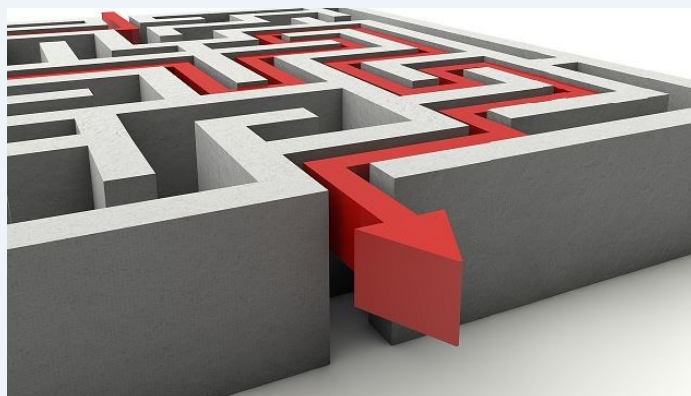
Le rapport de mission fait état de cette difficulté majeure de lui communiquer ces dispositions prises à l'égard du fournisseur dont elle doit être consciente vu que l'action du CPAS vise à la rendre « **responsable** » de ce type de démarche.

« Contact parfois difficile avec Kenza, qui a adopté une posture assez passive durant l'entretien : comment savoir jusqu'à quel point défendre ses intérêts et parler pour elle ? Niveau de compréhension de la situation ? Elle m'a dit après coup qu'elle avait compris la majorité de ce qui s'était dit. J'espère avoir pu tisser un lien de confiance, aussi ténu soit-il, en vue des prochaines missions ».

In fine du rapport, l'accompagnatrice s'interroge sur la question fondamentale de la difficulté d'accès à l'aide sociale.

*« Grande source d'agacement devant l'Éternel : **responsabilisation** de Kenza, alors qu'elle ne dispose pas des moyens suffisants. La barrière linguistique et la complexité de notre bureaucratie l'empêchent de revendiquer ses droits. En être spectateur est révoltant... »*

Lire la suite en pages 1-2 de la *Lettre Info 66-2*



Accompagner un détenu

J'étais attendu un mercredi à 14h30 à la prison de Haren pour permettre à un détenu de visiter un organisme spécialisé dans l'accompagnement de détenus situé à Forest. Nous avions rendez-vous sur place à 16h.

Tout a mal débuté. Je suis arrivé quelques minutes avant l'heure fixée pour le rendez-vous mais comme nous étions un mercredi, l'accueil de la prison était envahi d'enfants qui venaient visiter leurs parents détenus.

J'ai dû faire la file et attendre plus d'une demi-heure avant de faire appeler mon bénéficiaire détenu. Comme l'appel avait été fait après l'heure fixée, le détenu avait été ramené dans sa cellule. On a dû refaire tous les préparatifs de sortie. Finalement, mon bénéficiaire s'est présenté à 15h15 à l'accueil. J'avais compris qu'on n'arriverait pas à temps pour l'entretien mais mon bénéficiaire m'avait indiqué qu'il avait fait prévenir par téléphone l'organisme où on devait se rendre qu'on serait en retard. J'étais donc un peu rassuré.

Après quelques péripéties sur le trajet, nous sommes finalement arrivés à 17h10 devant l'immeuble où devait se tenir la réunion. Les bureaux venaient de fermer, et personne pour nous ouvrir. J'étais très ennuyé. Comment ramener le détenu dans le calme à la prison en traversant Bruxelles alors qu'il était complètement frustré ?

Je lui ai d'abord dit de se calmer et de refaire auprès de l'assistant social de la prison un nouveau rendez-vous, de préférence le matin pour éviter la fermeture des bureaux. Ensuite j'ai voulu le surprendre et je lui ai proposé de prendre un verre dans un café près de la Grand Place sur notre chemin de retour. Cette halte inattendue représentait beaucoup pour lui. Nous avons bavardé de choses et d'autres dans une bonne ambiance, et cela l'a finalement calmé.

Sans difficulté, nous avons regagné la prison. Une mission de mon point de vue réussie, même si elle avait échoué pour le bénéficiaire.

Luc



Nos paratonnerres spirituels

Le mercredi 23 juillet, Sr Francine et moi avons rendu visite à Marguerite, ancienne bénévole à l'accueil des bénéficiaires en nos locaux et actuellement bénévole priante à Accompagner.

Dès notre arrivée, nous apprécions son accueil chaleureux. Elle nous dit sa grande joie de nous voir et combien notre venue la rend heureuse.

La conversation est animée. Marguerite nous partage ses souvenirs, sa rencontre avec "Les Amis d'Accompagner", ses découvertes comme bénévole, son travail au sein de l'association. Elle nous dit combien elle apprécie l'esprit de solidarité, d'engagement et d'entraide qui règne au sein de l'équipe.

Très âgée, elle nous parle aussi de ses journées dans son appartement. Elle reçoit les aides dont elle a besoin, mais suite à son état de santé, il reste le poids du quotidien.

Avant de nous quitter, nous la remercions pour ses accompagnements invisibles qui apporte un plus à tous nos accompagnements depuis la création d'Accompagner en 2001.

Bernadette
bénévole



Aandacht !

Voortaan kunt U de Nederlandse uitgave bekomen op aanvraag aan Accompanyer, Sergijsselaan 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
02.580.20.30
bruxelles@accompagner.be

Accompagnement ambulatoire :
02.580.20.33
info.saa@accompagner.be

Site internet :
www.accompagner.be

Service du volontariat :
volontariat@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». Si vous nous avez communiqué votre numéro national, nous vous délivrerons l'attestation fiscale annuelle pour tout don = ou > à 40€ cumulés dans l'année 2025, et ce au courant du 1er trimestre 2026. Ecrivez en communication « Don PAF » si vous ne souhaitez pas donner votre numéro national.



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

equal.brussels
be the change



donorinfo
Je donne en confiance .be

