



CPA/4604

LES AMIS D'ACCOMPAGNER

asbl - vzw

Sous le haut patronnage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

Suite de la Lettre Info 66-1

Troisième mission

À la demande de l'assistante sociale, une nouvelle entrevue a été convenue deux mois plus tard pour faire le point sur la situation de Kenza.

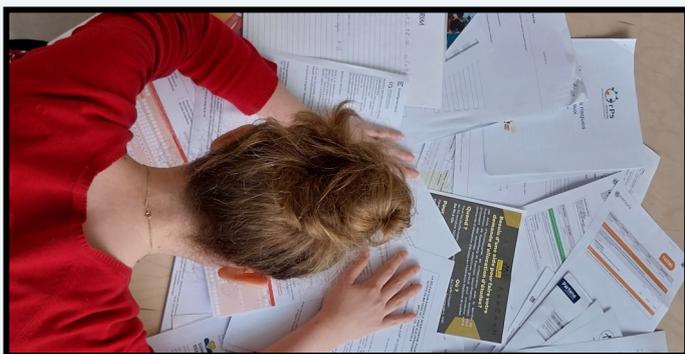
Préalablement, au sein de notre service d'accueil social, la rencontre fut préparée sur base des informations dont nous disposions :

-L'inscription au service PHARE est effective suite à leur accord sur le dossier qui leur a été transmis ce qui ouvrait la possibilité d'obtenir une aide matérielle pour aménager les conditions de vie du fils handicapé. Il fallait toutefois que le formulaire 3 justifiant les équipements souhaités soit rempli par un médecin;

-Un enseignement à domicile destiné au fils pourrait avoir lieu 4 heures /semaine par un service qui s'engageait par ailleurs à lui trouver un enseignement spécialisé;

-Les factures du fournisseur d'énergie ont été déposées dans la boîte de l'accueil du CPAS, comme il avait été convenu avec l'assistante sociale lors de la précédente convocation;

-La question du paiement du loyer reste problématique en raison des difficultés de communication avec le propriétaire à qui le CPAS verse directement le loyer (déduction du RIS).



Préparer la rencontre qui doit avoir lieu avec l'assistante sociale révèle toute l'importance de la collaboration entre l'accueil social et l'accompagnatrice qui a accepté la mission avec Kenza au CPAS. Nous devons

chacun être au clair sur les informations à communiquer mais surtout nous accorder sur les questions à poser à l'assistante sociale pour l'éclairer sur ses engagements ultérieurs.

Le rapport de mission est sans équivoque sur l'épineuse question du fossé qui se creuse entre les prescriptions de l'assistante sociale et la capacité d'y répondre pour une bénéficiaire sans un appui extérieur.

Deux exemples illustrent cette difficulté :

-Les factures d'énergie déposées au CPAS ne sont jamais parvenues à l'assistante sociale. Qui plus est, ce n'était pas des photocopies mais des originaux. Devant le refus du CPAS de payer les factures intermédiaires, qui sont désormais à sa charge exclusive, il lui est conseillé à Kenza de mettre en place un ordre permanent à la banque.

-Le versement du loyer au propriétaire n'a pas abouti, car celui-ci a changé. Le contrat de bail a été modifié par un avenant mentionnant un nouveau numéro de compte. Cet avenant s'est retrouvé dans les papiers de Kenza qui a signé le document.

« S'en suit une leçon de morale de 'cette grande pédagogue' sur le fait de ne pas signer un document que l'on ne comprend pas »

L'assistante sociale demande alors la mise en place d'un ordre permanent de paiement du loyer par l'intéressée.

Tout au long de l'entrevue, les difficultés de communication se sont multipliées sur d'autres sujets abordés, conduisant à ce jugement sévère dans le rapport de mission de l'accompagnatrice :

« Kenza n'en peut plus de toutes ces démarches compliquées. J'ai moi-même du mal à lui expliquer tant les retournements de situation sont insensés. L'assistante sociale est de mauvaise volonté et multiplie les violences symboliques à mon sens. La plus grande difficulté fut de garder mon calme ».

Quatrième mission

Une nouvelle entrevue avec l'assistante sociale est prévue fin juillet, mentionnant dans la convocation deux documents à produire : ordres permanents respectifs pour le fournisseur et le propriétaire.

Coup de tonnerre dans un ciel serein, nous sommes avisés par l'assistante sociale que Kenza ne s'est pas présentée à une convocation qui lui avait été adressée par courrier un mois auparavant. Dans cette lettre, l'assistante sociale lui fixait un nouveau rendez-vous quinze jours plus tard, assorti d'une liste des documents nécessaires pour la constitution de son dossier en vue de la prolongation de l'aide. Dans cette liste de documents figuraient diverses attestations et divers justificatifs à produire : preuve de la perception des allocations familiales pour les enfants; preuve du paiement du loyer ; preuve du paiement des arriérés de loyer ; preuve de l'ordre permanent pour le fournisseur d'énergie ; attestation d'inscription comme demandeur d'emploi chez ACTIRIS ; attestation d'assurabilité auprès de la mutuelle ; attestation d'inscription scolaire des enfants ; composition de ménage ; copie de la carte d'identité pour elle et chaque enfant ; déclaration sur l'honneur.

N'étant pas informés de cette convocation, ni de la liste impressionnante de documents à rassembler en un temps très court, nous fûmes très surpris de recevoir à l'association la lettre de mise demeure de l'assistante sociale, qui s'étonnait de l'absence de Kenza et insistait sans ambiguïté sur les conséquences qui en résulteraient si elle ne pouvait fournir les documents exigés en temps voulu.

« Mme ne s'est pas présentée au rendez-vous, ce qui peut entraîner des répercussions sur son dossier si elle ne réagit pas.

Puis-je vous demander de prendre contact avec Mme, tout d'abord pour nous assurer qu'elle a bien reçu le courrier (si pas, je peux vous envoyer un duplicata), et ensuite pour l'aider à regrouper les documents si elle ne les a pas déjà regroupés svp ?

Il faudrait également que Mme sollicite un nouveau rendez-vous, munie de l'ensemble de ces documents afin que nous puissions effectuer la révision annuelle de son dossier dans les plus brefs délais, car sinon, son aide ne sera plus prolongée après le 31 juillet ».

Fort de cette information péremptoire, un nouveau rendez-vous fut fixé par le CPAS pour la remise de ces documents. Inutile de dire que le regroupement de ceux-ci, exigé par le CPAS s'est fait au pas de charge, non sans difficultés avec le soutien efficace de la coordinatrice sociale.

Victoire ! Lors de la rencontre, l'assistante sociale a dit sa satisfaction d'avoir reçu les justificatifs requis, estimant que le dossier pouvait être considéré comme complet. Il devait être soumis au Comité spécial du CPAS, qui remit un avis favorable quinze jours plus tard pour la prolongation de l'aide sociale une année supplémentaire.

Le rapport de mission de l'accompagnatrice, tout en se réjouissant de l'aboutissement des efforts déployés, n'en dénonce pas moins avec lucidité les travers d'un système social formalisé et bureaucratique qui exerce une pression inouïe sur ses usagers sans qu'ils soient toujours en mesure d'y faire face au risque d'être privés, s'ils ne s'exécutent pas, de l'aide sociale dont ils ont un besoin vital.

« Kenza a fait preuve d'une force intérieure et d'une résilience absolument effarantes pendant de longs mois à lutter pour ses droits et ceux de ses enfants.

Lors de notre attente, une autre dame, la main fourrée dans son sac pour y piocher des extraits de compte justificatifs, a fait accidentellement tomber ses papiers. Ils se sont éparpillés sur le sol à nos pieds, lourds pour elle et pour quiconque viendrait à solliciter « l'aide sociale ». Une chute des feuilles qui est censé augurer le printemps après de mornes entretiens et le gel des versements. Kenza a immédiatement fait preuve d'une

empathie incroyable, forte de son expérience, en la légitimant la dame dans son ressenti et en pointant le non-sens de tout cela. « C'est compliqué ». Et c'est fait exprès.

Ce rendez-vous était une victoire pour toutes les parties : nous nous sommes écriées qu'on avait « gagné » : un mot fort qui met en exergue ce rapport de force inégal et injuste entre le système, son agent, l'individu et la société civile. Nous avons gagné face à l'administration aveugle et de facto violente envers les personnes qui n'ont pas d'autres choix que de s'y soumettre, faute de réseau, de moyens, de capital, qu'il soit culturel ou financier. Ensemble avec l'équipe, nous avons lutté et nous avons prouvé que notre mobilisation collective a payé.

Nous nous sommes prises dans les bras en sortant de l'entretien. Ce rapprochement m'a énormément émue, connaissant le passé traumatique de Kenza ».

« Ce moment puissant où notre victoire collective fleurit enfin et devient pour moi un terreau fertile à une réflexion plus globale sur le système que nous avons déjoué, ce système intrinsèquement et volontairement injuste, qui a joué contre Kenza et tant d'autres.

Kenza est une femme réfugiée, racisée, mère célibataire d'un enfant handicapé et ne parlant pas les langues nationales. De plus, on lit dans son regard un passé traumatique.

Il en résulte une discrimination que l'on peut qualifier d'intersectionnelle, empêchant davantage Kenza d'avoir accès à ses droits. L'intersectionnalité est un concept sociologique et politique théorisé par Kimberley Williams Crenshaw, afroféministe universitaire, en 1989. Cela signifie qu'en faisant partie d'une minorité ethnique, avec peu de moyens et en étant une femme, l'on peut subir à la fois du racisme, du mépris de classe et du sexisme. Sans parler du handicap porté par le fils. Ces différentes formes d'oppression n'agissent pas de manière séparée mais s'entrecroisent. Nous avons pu être témoins de ce mécanisme à l'œuvre. L'intensité bureaucratique a atteint des niveaux dont j'ai pu ressentir la violence en accompagnant Kenza, notamment lorsqu'il fallait multiplier les formulaires complexes pour obtenir des aides pour son fils souffrant d'un lourd handicap. Je n'ose imaginer ce qu'il serait advenu si tout cela n'avait pas été accompli. Car oui, il faut être un « bon pauvre » dans cette société, qui est passée de l'aide sociale à l'action sociale en un claquement de doigt.

Il est également clair que le fameux sésame, si durement obtenu pour pouvoir rester sur le territoire, n'ouvre finalement que bien peu de portes réelles. Les obstacles sont inattendus, mouvants au gré des mandats politiques, incompréhensibles même pour les natifs de notre plat pays. Avec au sortir des centres d'accueil, une boîte aux bien maigres outils pour atteindre la sempiternelle « intégration ».

Enfinement, dans cette histoire, la persévérance déterminante de Kenza a été couronnée de succès. Tous ces écueils ont pu être surmontés, ensemble, par l'accompagnement individuel et un travail méthodique de préparation en amont, selon une stratégie quasi militaire.

Ma vie de bénévole accompagnante sera marquée à tout jamais par cette aventure profondément humaine. »

Catherine, accompagnatrice, et Gérard Warnotte.



À chaque fois que j'ai rejoint les bénévoles et salariés d'Accompagner, j'ai été touché par le climat qui y régnait. Je me suis questionné sur l'origine de ce sentiment. Voici les réflexions qu'il m'inspire.

La diversité des personnes qui participent aux formations m'évoque une mosaïque, peut-être celle qui constitue notre monde d'humains. La prise en compte de la diversité a pour corollaire la reconnaissance des différences. Je pense à ce qu'Emmanuel Levinas nous dit de la *découverte du visage de l'autre* : le visage n'est pas seulement une partie du corps, c'est la manifestation de l'altérité radicale (*).

À l'occasion des formations, j'ai été très sensible à la considération sincère dont chacun·e faisait preuve à l'égard des autres. Les thèmes que nous avons abordés ont toujours concerné la relation avec les bénéficiaires, les attitudes à mettre en œuvre, la manière de réagir dans les situations difficiles. Les qualités et aptitudes que nous avons mises en évidence à cet égard n'ont jamais été des abstractions : il s'agit d'habiletés que nous éprouvions, que nous *vivions* littéralement au cours des rencontres.

Celles-ci reposent sur une trame faite de confiance, de fidélité et d'authenticité. La convivialité, le plaisir d'être ensemble ont toujours marqué le partage des expériences. Voilà pourquoi j'ai toujours répondu "présent". En somme, les années passant, j'éprouve comme un sentiment d'heureuse appartenance.

Enfin, le désir d'aider s'incarne d'autant mieux qu'il est conditionné par l'humilité. Celle-ci n'est-elle pas inscrite dans la devise de l'association, que Mathilde me rappelait récemment ? *Ensemble, pas à pas !*

Marc Drèze, formateur CFIP

(*) E. Levinas (*Totalité et Infini, 1961*) a notamment développé son approche à partir d'une analyse du nazisme.



Mon expérience d'écrivaine publique bénévole au sein des Amis d'Accompagner

Brigitte Paternostre

J'ai découvert l'ASBL les Amis d'Accompagner quand je travaillais à la Cocom (Commission communautaire commune), désormais appelée Vivalis.brussels, comme directrice du service de l'Aide aux personnes.

Lorsque j'ai pris ma pension, j'ai directement commencé plusieurs bénévolats et j'ai rencontré Mathilde Biette lors d'un salon du bénévolat organisé au Centre communautaire flamand Elzenhof. J'étais très emballée à l'idée de rejoindre l'équipe pour être sur le terrain et aider les bénéficiaires en les accompagnant pour effectuer diverses démarches.

Si j'ai beaucoup apprécié toutes les missions que j'ai pu remplir – en tant que juriste, je choisis principalement des démarches administratives complexes ou rébarbatives, je ressentais néanmoins un léger manque, un besoin d'un travail plus approfondi, un contact plus étudié avec un résultat immédiat produit par moi et non une tierce personne.

J'ai alors proposé un service d'écrivaine publique. Tous les 15 jours, je consacre un après-midi par semaine à cette permanence. J'y rencontre des personnes découragées par des courriers ou emails à écrire qui présentent pour elles des difficultés tant sur le fond que sur la forme. Or, ces courriers sont des pièces essentielles pour obtenir des droits, ou se défendre dans certains litiges. J'éprouve un réel plaisir à



rencontrer ces personnes. Dans un premier temps, j'essaie de voir où sont les priorités et ensuite je m'y mets, je rédige, et bien entendu, nous lisons ensemble la lettre (email) avec la personne, car j'écris en son nom et il est primordial qu'elle comprenne et valide le texte.

Il arrive régulièrement que, lors de nos contacts, je découvre qu'il y a d'autres problèmes à régler, soit par moi, soit par les professionnels de l'ASBL, à qui je renvoie alors la demande.

C'est donc une nouvelle facette de mon bénévolat qui me plaît particulièrement : j'aime les contacts humains en présentiel, j'apprécie les challenges pour résoudre des situations administratives et j'ai une bonne plume.

Et, last but not least, le bénévolat c'est du win-win : je rencontre des personnes attachantes, qui ont connu l'adversité et que je n'aurais probablement pas eu l'occasion de croiser sur ma route. Je vois cela comme un juste retour des choses; j'ai eu de la chance dans ma vie, et c'est un honneur de pouvoir à mon tour aider des personnes qui, pour diverses raisons, n'ont pas accès aux clés qui pourraient résoudre leurs difficultés.

Journée d'Accompagner

Le 28 juin dernier, nous avons souhaité réunir l'ensemble de l'équipe d'Accompagner ainsi que les proches pour vivre une belle journée placée sous le signe de la rencontre, du partage, de la convivialité et de la découverte.

La matinée, nous avons joué au mini-golf. Une première pour certains :

« J'étais tellement emporté par le jeu, que j'en ai oublié les petits tracas de la vie. J'ai joué pour la première fois et j'ai gagné ! La chance du débutant, peut-être ! »
Magomed - bénévole accompagnant.



Ensuite, direction « le Café Joyeux » à Woluwé-Saint-Pierre : ils y favorisent l'inclusion des personnes avec handicap. C'est ce qui nous a touchés et décidés à y luncher. Un buffet « finger food » nous y attendait avec une salade à la grecque, des croque-monsieur, un feuilleté de saumon et des cookies en guise de dessert. Que du bon !



« J'ai apprécié le moment de la pause au Café Joyeux. Je crois que c'était un bon choix. Je trouve que cela correspond bien avec la mission d'Accompagner, de soutenir et d'encourager de tels projets. Les jeunes serveurs se sont sentis considérés et fiers par notre simple présence. Merci beaucoup pour l'organisation de cette journée, qui m'a permis de sortir de ma routine et d'apprendre de nouvelles choses. »
Sr. Marie-Stéphanie - bénévole priante.

Et enfin, nous avons passé l'après-midi au Musée du tram, un musée, qui soit dit en passant, est géré par des bénévoles. Au menu, la visite guidée des trams d'époque et puis, dans un ceux-ci, une balade aller-retour Musée de l'Afrique à Tervuren.



« J'étais intéressée de découvrir le Musée du tram. C'était une chouette visite et j'ai beaucoup apprécié la balade en tram. J'ai eu l'occasion de discuter avec le chauffeur. Merci à Accompagner ! Quelle chouette journée ! »
Annick - bénévole en soutien aux projets « cafés numériques »

Pour résumer, la journée fut réussie aussi pour les plus jeunes d'entre nous : « J'ai bien aimé le jeu du mini-golf. On faisait le tour du terrain, c'était super sympa ! C'était une chouette journée.

On a bien mangé, et j'ai même voyagé dans un vieux tram, c'était top ! J'ai joué avec les enfants, c'était vraiment super. J'ai adoré la journée avec Accompagner, je veux la refaire ! Merci Accompagner »
Matéo - 5 ans.



Aandacht !

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

Les amis d'Accompagner N.N.

0879.434.959

Accueil et correspondance :

Rue Emile Sergijsels, 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

