



LES AMIS D'ACCOMPAGNER A.S.B.L.

Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

EDITORIAL

La « Charte de Bienvenue » est l'épine dorsale de notre rapport annuel. A lui seul, le titre de cette charte est tout un programme.

Qui dit charte, dit alliance. Une alliance de personnes voulant le bien : leur bien propre et le bien de l'autre. Cet aspect des choses est capital. Nous nous rassemblons en une association en vue du bien. De plus, nous expérimentons qu'en faisant le bien, nous en sommes aussi bénéficiaires. Ce n'est pas de l'égoïsme mais un juste état de fait. Faire le bien, c'est se révéler à soi-même et à autrui la vocation propre de tout être humain.

Cela peut se réaliser grâce aux personnes qui viennent à nous. Sollicités par elles, nous pouvons donner le meilleur de nous-mêmes. Toute personne entrant à l'association se livre à nous. Il nous appartient de lui témoigner notre gratitude pour sa confiance à notre égard, par un respect inconditionnel et un investissement assidu à ses côtés.

Chacun de nous est au cœur d'un réseau de relations aussi développé et entremêlé qu'une toile d'araignée. La majorité réussit à se déplacer dans cet enchevêtrement mais pour d'autres, il s'agit d'un véritable labyrinthe. Nos bénévoles, soutenus par notre personnel salarié, parviennent à prendre un peu de hauteur afin de guider nos bénéficiaires vers de saines portes de sorties.

Voilà l'esprit sous-jacent à notre charte. Et tout ceci peut se vivre grâce à vous, à votre générosité. Merci.

Fr Guy

Gérard, bénévole à l'Accueil Sociojuridique

L'objectif du service d'Accueil Sociojuridique de l'Association est de répondre aux besoins de personnes en grande précarité qui doivent effectuer des démarches vers différents organismes pour obtenir l'aide sociale, financière, juridique, médicale indispensable à leur vie et même à leur survie. Cela souvent dans l'urgence !

Il y a urgence quand une personne vous dit qu'elle doit quitter son logement, souvent avec des enfants, dans un délai bref et en dénicher un autre au risque de se trouver à la rue.

Il y a urgence quand des huissiers de Justice annoncent leur visite pour saisir des meubles en cas de dettes non acquittées. Si l'association en tant que telle n'a pas de solutions immédiates à ces problèmes comme à d'autres d'urgence similaire, elle peut activer différents services sociaux (CPAS, services de médiation de dettes), juridiques (avocats) ; associations spécialisées (Union de locataires) etc....

Les personnes qui font appel à nous connaissent mal pour la plupart ces services qui sont difficiles d'accès pour eux. Certains services, comme les CPAS, imposent des conditionnalités restrictives pour l'attribution de l'aide requise, des délais pour l'obtenir, des refus éventuels sur base de la législation...

Par ailleurs, ces services sont cloisonnés et ne s'occupent que d'un aspect de la situation de la personne pour lui venir en aide. **C'est là que nous intervenons en accompagnant la personne dans la globalité des problèmes qu'elle rencontre et cela dans la durée**

Le service d'accueil sociojuridique a une triple ambition:

- * **Tenter de briser les cloisonnements entre les différents services sociaux** en organisant des accompagnements des personnes pour les soutenir dans leurs démarches et assurer le suivi de la résolution de leurs problèmes.
- * **Servir de relais entre les personnes et les diverses institutions**

qui imposent des obligations, comme les CPAS fixant des rendez-vous programmés pour le traitement des dossiers. Ces organismes peuvent compter sur notre rôle d'intermédiaire, d'interprète et de mémoire des décisions prises pour les personnes peu au fait du langage administratif et qui n'en comprennent pas toujours la portée.

- * [Contribuer à la reconnaissance sociale de personnes de cultures et de religions différentes](#) qui se heurtent à des obstacles multiples pour s'insérer dans la société et ainsi [briser leur isolement social](#).

Gérard W.

Découvrez le témoignage de Gérard sur l'accompagnement d'une famille réfugiée dans son article : *L'intégration des réfugiés dans la société à l'épreuve de la réalité. Quel est le rôle du bénévolat ?* sur www.accompagner.be

Pour aller
plus loin

Les bénévoles, en accompagnant sur le terrain, ne font-ils pas le travail des professionnels?

Cette question, qui apparaît de temps à autre au détour d'une rencontre, est légitime et mérite qu'on prenne le temps d'y répondre.

Qui peut être mieux placé que le professionnel pour assurer cette tâche ? A priori, la réponse est évidente. Personne d'autre. Mais le professionnel a-t-il la possibilité d'utiliser la palette des dispositifs d'aide en faveur de son bénéficiaire ? L'accompagnement de terrain est un des **outils** dans le suivi du bénéficiaire. On peut en effet détecter une difficulté à réaliser telle ou telle démarche. On peut constater l'absence d'entourage pour aider le bénéficiaire et ainsi mesurer le besoin d'être accompagné. Mais, le professionnel peut-il quitter son bureau et accompagner sur le terrain ? Rien n'est moins certain à l'heure du « rendement » et de la croissance de la pauvreté.

Pourtant, le rôle crucial des bénévoles des Amis d'Accompagner dans l'accompagnement des personnes au quotidien tend à croître.

Ce rôle est fondamentalement complémentaire à l'action du professionnel. Ce dernier restant l'acteur principal du suivi du bénéficiaire.

Quelle peut être alors la contribution du bénévole dans sa relation avec le professionnel ?

Un premier type d'accompagnement concerne des **missions de soutien**. C'est principalement ce type d'accompagnements que les travailleurs sociaux partenaires demandent au Service aux Partenaires des Amis d'Accompagner : apprendre un trajet à un nouvel arrivant ou l'utilisation des automates de la banque à une personne âgée, accompagner chez le médecin car le bénéficiaire a des appréhensions, traduire pour faciliter

l'entretien entre le bénéficiaire qui parle mal la langue et son assistant social, visiter une maison de repos ou un centre de jour, etc... Accompagner, c'est alors soutenir, écouter, aider à structurer, guider mais c'est surtout être là. Ils répondent à un besoin de présence là où le bénéficiaire est seul. Le bénévole endosse les rôles de soutien, d'écoute, de témoin et de modérateur aussi parfois. Tous ces accompagnements étaient la plupart du temps assurés par l'entourage de la personne. Mais on constate de plus en plus que les personnes précarisées sont aussi les plus isolées. Elles n'ont pas d'entourage disponible à être ce soutien.

Les bénévoles, en réalisant ces tâches à la demande des travailleurs sociaux, loin « de faire leur travail » prennent en réalité le rôle de l'entourage absent. Ils prennent le relais là où un ami, une sœur, un fils aurait pu le faire. De par sa posture et sa disponibilité à l'écoute (durant les trajets et les temps d'attente notamment), le bénévole reçoit souvent des informations qui n'émergent que dans ce contexte particulier de l'accompagnement. On ne parle pas de la même façon à un professionnel dans bureau qu'en attendant le bus avec un bénévole qu'on ne reverra sans doute plus. Avec l'accord du bénéficiaire, le bénévole communique ces informations vers le travailleur demandeur lors de son retour de mission ainsi que les informations utiles à la poursuite de son suivi.

Si la démarche réalisée pose question, le Service aux Partenaires peut interpeller le partenaire au sujet de sa pratique. Il ne s'agit pas d'accéder aveuglement à la demande d'un partenaire, mais **d'accompagner dans un esprit d'équipe et de respect du travail mutuel**. Cette notion d'esprit d'équipe entre les services apparaît également car le bénévole accompagnant crée le lien entre les services.

De plus, cette aide gratuite et bienveillante offerte par un citoyen, peut amorcer la reconstruction de la confiance en soi et en la société chez des personnes dont le lien social est meurtri.

Un second type d'accompagnement concerne **une intervention** dans la démarche elle-même. Il s'agit par exemple d'accompagner au bureau d'aide juridique pour obtenir un avocat pro deo, de se présenter au comité du CPAS, Ainsi, les bénévoles réalisent ce type de démarches principalement à la demande de notre accueil sociojuridique. Celui-ci traite principalement deux types de demandes : des **demandes ponctuelles** d'aide à remplir un document, à comprendre une lettre, à demander un étalement de paiement etc... **des**

demandes de suivi à moyen ou long terme dans des situations complexes. Ce sont des suivis qui demandent à être attentifs à toutes les dimensions de la vie de la personne car elles s'influencent mutuellement.

Les personnes qui s'adressent à notre accueil social pour ce type de suivi frappent à notre porte, la plupart du temps, en dernier recours. **Parce qu'elles n'ont pas pu trouver de réponse globale à leur situation ailleurs.** C'est pour ces suivis qu'il est parfois utile d'accompagner un bénéficiaire dans une démarche où le rôle de l'accompagnant dépassera celui décrit précédemment pour se rapprocher de celui d'un travailleur social en accompagnement. Néanmoins, ce travail réalisé par des bénévoles répond à un besoin qui n'est pas rencontré ailleurs, faute de services généralistes et de places dans ceux existants. Le travail bénévole participe alors à **pallier une carence dans le système social.** Ce constat et l'expertise engrangée petit va nous permettre également d'interpeller les pouvoirs publics sur ces manquements.

Enfin, loin de « voler l'emploi » des travailleurs sociaux, il en créé. En 16 ans d'existence, Les Amis d'Accompagner ont eu neuf employés dont actuellement trois simultanément. En effet, plus l'Association compte de bénévoles, plus le besoin en salariés pour encadrer et assurer la pérennité de son action s'impose.

Bénévoles et travailleurs sociaux forment un duo au service des plus démunis

Cécile



Durant la table ronde de ce trimestre, les bénévoles ont partagé autour de du thème

J'interviens ou je laisse faire?

Ce partage a permis de dégager des pistes pour orienter nos réactions durant un accompagnement :



Me donner un maximum de chance d'être conforté.e dans ma manière d'agir

- * Préparer la mission à l'avance grâce à l'ordre de mission et demander toutes les précisions que je souhaite auprès de la personne qui l'a préparé.
- * Arriver bien à temps avant le rendez-vous avec l'interlocuteur à rencontrer afin d'avoir le temps de « connaître » le bénéficiaire et de récolter les informations utiles à l'entretien. En effet, durant l'entretien, il arrive que le bénéficiaire ait du mal à s'exprimer, oublie des éléments, soit un peu tétanisé et ne pose pas de question. Prendre le temps avant l'entretien, hors du stress, pour récolter l'information permet de compléter, avec son accord, les éléments qu'il présente à l'interlocuteur que l'on va rencontrer.
- * Durant tout l'accompagnement, garder en tête le but de la mission et l'esprit dans lequel l'association veut réaliser son action.

La suite au verso...

Ces questions peuvent m'aider à faire le choix d'intervenir ou pas dans une situation

- Quelles sont les règles du lieu où je me trouve (tribunal, hôpital, CPAS ...)?
 - Ai-je le consentement (verbal ou non-verbal) du bénéficiaire?
- Est-ce que je respecte des choix du bénéficiaire? Si je suis en désaccord avec ceux-ci, me suis-je assuré.e que le bénéficiaire connaît les conséquences de ses choix?
- Que me demande de faire l'ordre de mission?
 - Agir/réagir pourrait-il porter préjudice au bénéficiaire?
 - Dans le cas où intervenir pourrait être préjudiciable, ai-je pensé à parler de ce qui s'est passé dans mon retour de mission?
- Quel est mon rôle dans cet accompagnement? Témoin, facilitateur, traducteur, soutien, ...?
 - N'est-ce pas de l'excès de zèle?
 - Ai-je demandé le droit d'intervenir auprès du bénéficiaire ou de l'interlocuteur qui nous reçoit?
 - Ai-je la capacité, ou non, en intervenant, de faire avancer positivement la situation?
- Suis-je à l'aise ou non avec ce qui se passe, ce que je fais?

Merci à Ariane, Michel, Andrea, Gérard, Magda, Marguerite, Yvonne, Carine, Alphonse, Chantal, Francine et Arnaud d'avoir mis leurs expériences en commun.

Notez dès à présent la date du

dimanche 19 novembre 2017

En effet, cette année, Les Amis d'Accompagner vous propose de venir découvrir « Ces gens-là » dans leur répertoire

Brel & Brassens

Ces chansons-là sont comme de vieilles amies que l'on retrouve toujours avec plaisir.



À vos agendas

Comment nous aider ?

En versant un don au compte
IBAN BE25 1142 6095 4582

« 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 2018.

Les Amis d'Accompagner a.s.b.l.

N.N. 0879.434.959

Accueil et correspondance

Rue Félix Vande Sande 40

1081 Bruxelles

T: 02.411.87.54

F: 02.410.72.25

bruxelles@accompagner.be

Service aux Partenaires

02/310.08.51

Site internet

www.accompagner.be

Siège social

Rue des Braves 21

1081 Bruxelles

Coordonnées bancaires

IBAN BE25 1142 6095 4582

BIC CTBKBEBX

Rejoignez nous
sur Facebook

