



Rapport d'Activités 2010

Accompagner
« Ensemble, pas à pas »

Février 2011



2010

Accompagner - Rapport d'Activités



2

Ensemble, pas à pas

**« Que la confiance soit plus forte
que nos peurs et nos découragements »**

Geneviève de Briey épouse d'Hoop (+)

Bénévole à Accompagner (2002 -2009)

(Extrait d'une lettre de 1987)

Sommaire

1. Avant-propos	5
2. Repères	6
3. Coup d'œil sur le fonctionnement	8
4. Les valeurs	10
5. Les bénéficiaires	11
6. Les accompagnements	14
7. La gestion des dossiers.	18
8. Les forces vives	19
9. Partenariat et réseau	21
10. Réalisations 2010	23
11. Les faits marquants	25
12. Les activités de l'année	26
13. Les axes stratégiques.	31
Annexes comptables	32

1. Avant-propos

De nombreux bénévoles, anonymes à vos yeux, chers lecteurs ou lectrices, ont contribué, avec notre coordinatrice sociale, à la réalisation du travail décrit en ces pages. En 2010, quatre cent cinquante-neuf personnes, ou familles, leur ont fait confiance au point de leur permettre de donner le meilleur d'eux-mêmes. De nombreux bienfaiteurs ont soutenu financièrement ces mêmes volontaires. Chacun, à sa façon, a participé au projet « Accompagner ». A tous un immense merci.

Ce 27 janvier 2011, la Commune de Koekelberg, dans le cadre de son programme communal de Cohésion sociale en lien avec la Commission communautaire française (Cocof), s'est engagée officiellement dans un partenariat avec notre Association. Voilà une belle marque de confiance. Ce partenariat communal infléchira – sans exclusive – notre service en faveur des primo-arrivants. Nous étions déjà au service de ces personnes nouvellement arrivées en Belgique. Une attention accrue leur sera accordée en lien avec certains de nos partenaires actuels mais aussi avec de nouveaux partenaires sensibles à leur cause.

Un rapport comme le nôtre a quelque chose de troublant. Il se doit d'exister car il est un appel à l'aide, de personnes qui se cachent derrière telle ou telle statistique. Mais ces mêmes statistiques suscitent au plus profond de nous un cri d'indignation devant tant de misères, de pauvretés, d'inégalités, d'impasses. A la lecture, ayons donc un regard plein de respect pour ces chiffres qui étalent leurs situations de vie. Nous ne voulons pas être impudiques mais nous nous devons de dévoiler comment, pour qui, pourquoi, nous utilisons l'argent reçu, et nous nous mobilisons.

Cette année 2011 marquera notre dixième année d'existence. Nous allons prendre un risque financier en engageant à plein temps, pour une année, une coordinatrice administrative afin d'encore mieux servir nos bénéficiaires et épauler notre coordinatrice sociale. Cet anniversaire sera aussi marqué par différents événements. Un concert de « Chants et Musiques du Monde », aura lieu, ce 15 mai 2011, en la Basilique de Koekelberg. Quarante choristes et cinquante musiciens exécuteront un programme musical plein de dépaysement. Nous espérons vous y rencontrer.

Une conviction nous habite de plus en plus. Il est nécessaire de multiplier, partout où des bénévoles sont susceptibles de consacrer du temps à autrui, ce service d'accompagnement de terrain. Jadis, les membres d'une même famille assuraient, pour les leurs, ces accompagnements. Aujourd'hui, ce tissu familial s'effiloche, il nous appartient de prendre le relais. Voilà notre défi, voilà un objectif de notre action.

Encore merci de nous lire.

P. Guy Leroy

2. Repères

Historique

Année 2000 : La congrégation des Religieux de l'Assomption lance, au niveau international, un appel à projets résolument tournés vers les pauvres, ouvrant de nouvelles perspectives, et orientés vers l'avenir. L'idée du projet belge est adoptée. Il visait à créer une association composée de bénévoles, encadrés de professionnels du travail social, pour orienter et accompagner vers les institutions appropriées les personnes en difficulté.

Année 2001 : Ainsi naît, le 19 mars 2001, l'asbl « Accompagner ». Grâce à l'aide reçue des Religieux de l'Assomption, des locaux sont loués et du personnel professionnel engagé. L'équipe existante de bénévoles ayant répondu à l'appel à projet démarre les premières missions d'accompagnement.

Année 2005 : Accompagner devient membre de la Société de Saint Vincent de Paul.

Année 2006 : Une nouvelle asbl « Les Amis d'Accompagner » est créée, avec comme objectif prioritaire d'associer davantage les bénévoles à la vie du projet : ils s'engagent ainsi à subvenir par leurs actions aux frais courants de l'association.

Année 2007 : Reconnaissance de l'action spécifique d'Accompagner, d'une part par l'octroi d'une aide financière du Fonds Pauvreté géré par la **Fondation Roi Baudouin**, et d'autre part par la remise du **Prix du civisme** de la commune de Koekelberg.

Année 2009 : « Les Amis d'Accompagner » sont placés « **Sous le Haut Patronage de Son Altesse la Princesse Astrid** ».

Année 2010 : L'Association est sélectionnée par la commune de Koekelberg dans le cadre du programme de « **Cohésion sociale 2011-2015** », organisé par la Commission de la Communauté Française (CoCoF). C'est le travail en faveur des primo-arrivants qui est ainsi encouragé. Aussi une reconnaissance d'« utilité publique » pour Accompagner. Bientôt dix ans : le projet ne cesse de grandir.

Mission

L'association Accompagner veut promouvoir et favoriser l'autonomie d'action et une meilleure intégration sociale des personnes en difficulté qu'elle accompagne sur le terrain, afin qu'elles puissent retrouver leurs droits, assumer leurs responsabilités de citoyen, et se sentir bien.

But

Accompagner s'assigne pour objectif d'accroître le rayonnement de son action afin de lutter sans cesse contre la précarité et la pauvreté ou l'exclusion sociale en mettant en œuvre les moyens nécessaires, et dans l'espoir d'inspirer ainsi d'autres initiatives de même nature.

Expertise

Au fil des années – 9 ans déjà – l'Association a acquis une bonne connaissance du milieu associatif bruxellois et des filières sociales. Accompagner a ainsi pu créer avec de nombreuses associations et institutions des relations de confiance et une véritable coopération.

Activités

Les activités à l'égard des **personnes en difficulté** comportent essentiellement l'accueil convivial à notre bureau, suivi de l'entretien avec un professionnel social en vue d'analyser et de rechercher des voies de solution aux différentes problématiques dégagées. Ceci débouche sur la détermination d'un plan de démarches à entreprendre. Et si la personne n'est pas capable de les assumer, un accompagnement sur le terrain par un bénévole sera proposé.

En ce qui concerne les **bénévoles accompagnants**, les activités de l'association s'articulent essentiellement autour de leur recrutement, de leur formation et de leur motivation.

« Faire connaître Accompagner » est une activité de communication réservée au professionnel social – la coordinatrice sociale - aidé de bénévoles spécialisés, axée sur des partenariats potentiels.

Délimitation de l'action

L'action d'Accompagner a pour théâtre principal toute la région bruxelloise. Elle s'étend parfois bien au-delà de Bruxelles : l'action d'Accompagner – sauf exception - se limite à la Belgique, qu'elle sillonne régulièrement, au fil des exigences des démarches à effectuer.

3. Coup d'œil sur le fonctionnement

L'accueil

Conscient que la phase d'accueil est déterminante pour la relation entre la coordinatrice sociale et la personne en difficulté, Accompagner, a, et prend le temps nécessaire à l'écouter. Ainsi, la coordinatrice ne reçoit que sur **rendez-vous**. Ce qui permet à la personne – « **le bénéficiaire** » - de se confier sans contraintes.

Cet entretien avec la coordinatrice, constitue la clef de l'aide qu'Accompagner peut apporter au bénéficiaire. Elle y analyse attentivement sa demande et y dégage une solution en termes de priorités d'actions, soit le plus souvent des démarches à entreprendre (mises en planning). **En accord avec le bénéficiaire**, la démarche prioritaire est alors directement engagée auprès de l'institution susceptible d'apporter une première solution. L'accompagnement sur le terrain ne lui est proposé que si son degré d'autonomie est jugé insuffisant, ou s'il le demande expressément.

L'accompagnement sur le terrain

A l'issue de son entretien, un rendez-vous lui est fixé pour effectuer cette première démarche. La coordinatrice sociale se charge alors de trouver un bénévole accompagnant disponible. Elle remettra à celui-ci, avec les explications nécessaires, un « **ordre de mission** » qui lui permet de préparer son accompagnement.

Le bénévole accueille le bénéficiaire au bureau et l'accompagne dans sa démarche. Il veille surtout à **second**er le bénéficiaire, à être à ses côtés.

La mission terminée, l'accompagnant fait rapport à la coordinatrice sociale (aboutissement de la démarche, les actions réalisées, ce qu'il reste à faire par le bénéficiaire, les difficultés rencontrées,...). Après analyse de la situation et suivant le même cheminement, la coordinatrice oriente le bénéficiaire vers de nouvelles démarches nécessaires à la conclusion heureuse de sa situation, avec ou sans accompagnement d'un bénévole d'Accompagner.

Le soutien administratif

Une coordinatrice administrative prend en charge l'ensemble des tâches administratives liées aux activités d'Accompagner.

Les partenaires

Les partenaires – associations, institutions et organismes divers, du CPAS à la maison d'accueil – prennent contact avec la coordinatrice sociale – en faisant leur demande, de préférence via le site d'Accompagner www.accompagner.be ou par fax - pour convenir d'un accompagnement sur le terrain d'une de leur personne en difficulté. D'autres envoient à Accompagner des personnes afin que l'accueil de première ligne puisse se faire par la coordinatrice sociale.

La coordination

Outre leur rencontre quotidienne au cours de laquelle les coordinatrices sociale et administrative se concertent, elles se réunissent bimensuellement au sein d'un organe de soutien créé à cet effet, le « Comité de gestion ». Celui-ci intervient au niveau des améliorations à apporter au niveau des tâches, de la qualité de l'accueil, de la gestion courante du bureau et apporte une solution aux problèmes administratifs et d'accompagnements.

Les mesures et analyses

Une série de mesures des données informatiques et de paramètres permet à Accompagner de suivre régulièrement sa progression, l'évolution de son public, de ses accompagnements et de ses bénévoles. Si elles s'imposent, des actions correctrices ou d'amélioration sont décidées et mises en œuvre.

Le financement

Pour des raisons historiques, l'activité sociale a encore été parrainée en 2010 par deux associations : l'aisbl « Accompagner » et l'asbl « Les amis d'Accompagner ». L'« aisbl », par le biais de dons des Religieux de l'Assomption, a assuré le paiement du personnel salarié, tandis que l'« asbl » a veillé à la couverture des frais de fonctionnement par des dons divers de particuliers, d'organismes ou d'entreprises sollicitées, et par celui d'événements organisés par les bénévoles (concert, théâtre...). Jusqu'au 31 décembre 2010, Accompagner n'a été subsidiée par aucun pouvoir public. En 2011, l'a.s.b.l. « Les Amis d'Accompagner » assumera plus de deux tiers de tous les frais résultant de son activité.

4. Les valeurs

Depuis sa fondation en 2001, l'action d'Accompagner s'inspire, partout où elle est vécue, de valeurs fondamentales : la valeur unique et irremplaçable de chaque personne humaine, la dignité de tout homme et de toute femme, quels que soient leur origine, leur situation et leur état social, la liberté fondamentale de chacun, la fraternité et la fidélité.

L'action de terrain menée par Accompagner met encore en évidence des valeurs universelles vécues au jour le jour. Ainsi en va-t-il de **la confiance** - elle permet aux bénévoles de donner le meilleur d'eux-mêmes aux bénéficiaires -, du **respect** - une relation respectueuse permet de rejoindre l'autre à un moment important de sa vie, dans un esprit de tolérance et de solidarité – et de **l'humilité** - induite par l'ampleur de la mission entreprise et la conscience qu'a l'équipe de ses faiblesses et limites.

Depuis 2009 ces valeurs figurent à la **Charte** d'Accompagner, signée par tous ses collaborateurs.

5. Les bénéficiaires

Photo de famille

Cette photo de famille d'Accompagner, se ressemble d'année en année. S'en dégage en majorité un public de pauvres, de personnes en situation de précarité ou désemparées, en détresse, soit parce qu'elles n'ont aucun droit, soit parce qu'elles ignorent leurs droits, soit encore parce qu'un événement survenu dans leur vie les laisse désorientées, voire abandonnées. L'expérience, confortée par les chiffres, révèle qu'il s'agit avant tout de personnes seules ou de familles monoparentales.

Bénéficiaires venus en 2010

Année	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre	325	365	420	447	459
Nouveaux bénéficiaires de l'année	239	241	280	279	300

Il y a une croissance régulière du nombre de bénéficiaires venant solliciter notre aide. Ces deux dernières années cette progression s'est toutefois ralentie.

Âges

D'une année à l'autre, les tranches d'âge restent relativement stables. C'est toujours un public « d'âge mûr » qui s'adresse à Accompagner plutôt qu'un public de jeunes. L'Association couvre les couches de la population les plus susceptibles d'être touchées par des problèmes d'emploi, de chômage, de situation familiale sensible.

Année	2006		2007		2008		2009		2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
De 41 à 65	122	37,0	151	41,4	178	42,4	210	47,0	225	49,0
De 26 à 40	135	41,0	136	37,3	151	37,3	152	34,0	147	32,0
De 18 à 25	39	12,0	45	12,3	46	12,3	33	7,4	27	5,9
Non communiqué	0	0,0	11	3,0	24	3,0	21	4,7	20	4,4
De 66 à 99	29	9,0	18	4,9	18	4,0	26	5,8	34	7,4
De 10 à 17	4	1,0	4	1,1	3	1,0	5	1,1	6	1,3
Total	325	100	365	100	420	100	447	100	459	100

Situation familiale

Si, depuis l'origine d'Accompagner, les familles monoparentales et les couples avec enfant(s) représentent toujours environ 1/3 des types de ménage, les « isolés » restent d'année en année le groupe de bénéficiaires de loin le plus important. Seuls et dans la détresse, leur parcours s'en trouve sans doute rendu plus difficile encore.

Année	2006		2007		2008		2009		2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Isolé	159	48,0	198	54,2	205	48,8	252	56,4	210	45,8
Famille monoparentale	72	22,0	68	18,6	93	22,1	75	16,8	86	18,7
Couple avec enfant	57	17,0	63	17,3	78	18,6	79	17,7	83	18,1
Couple sans enfant	25	7,6	24	6,6	29	6,9	27	6,0	21	4,6
Cohabitant de fait	8	2,4	10	2,7	8	1,9	14	3,1	24	5,2
Non communiquée	8	2,6	2	0,5	7	1,7	0	0,0	35	7,6
Total	329	100	365	100	420	100	447	100	459	100

Origines

Comme le montre le tableau ci-après, les bénéficiaires de nationalité belge restent chaque année majoritaires, et ceci de façon constante aux environs de 40%. Si les autres origines restent stables, il faut néanmoins noter dans les chiffres de 2010 une diminution de 5,6% des « subsahariennes ».

Année	2006		2007		2008		2009		2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Belgique	125	38,0	149	40,8	177	42,1	186	41,6	194	42,3
Afrique subsaharienne	68	20,7	70	19,2	78	18,6	87	19,5	64	13,9
Maghreb	48	14,6	65	17,8	58	13,8	72	16,1	79	17,2
Europe Centrale & Est	46	13,7	42	11,5	52	12,4	52	11,6	62	13,5
Europe de l'Ouest	21	6,4	15	4,1	23	5,5	26	5,8	29	6,3
Amérique du Sud	8	2,4	7	1,9	12	2,9	6	1,3	2	0,4
Moyen Orient	6	1,8	11	3,0	8	1,9	13	2,9	11	2,4
Asie	5	1,5	3	0,8	7	1,7	4	0,9	5	1,1
Non-communicée	2	0,6	3	0,8	4	1,0	0	1,0	12	2,6
Apatride	0	0,0	0	0,0	1	0,2	1	0,2	1	0,2
Total	329	100	365	100	420	100	447	100	459	100

Ressources

Le tableau des revenus donne un aperçu des ressources des bénéficiaires qui s'adressent à Accompagner. D'une année à l'autre, il n'y a pas de grands enseignements à retirer de leur évolution, si ce n'est la part toujours importante des « revenus CPAS », des « sans revenus » - ce qui en 2010 représente 101 personnes – et des maigres revenus issus du travail (moins de 10%).

Une illustration supplémentaire, s'il en fallait, de l'extrême dénuement général de la population d'Accompagner, et de l'utilité de son action.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2010
Revenus	%	%	%	%	Bénéficiaires	%
C.P.A.S	36,7	28,3	25,6	32,14	131	28,5
Sans revenus	20,2	27,4	24,8	21,95	101	22,0
Allocations de chômage	14,4	10,3	10,8	11,18	60	13,1
Allocations de mutuelle	10	10,8	7,58	9,78	46	10,0
Travail	5,5	8,9	8,38	7,78	37	8,1
Pension de retraite	5,5	5,2	4,19	6,19	33	7,2
Allocations familiales	1,9	5,2	9,38	4,99	16	3,5
Autres ressources	2,8	1,6	4,79	2,99	8	1,7
Pension alimentaire	0,8	1,9	1,8	1,6	5	1,1
Non-communicés	2,2	0,5	2,79	1,4	22	4,8
					459	100

Qui recommande Accompagner ?

Depuis sa création « le bouche à oreilles » a toujours fourni à l'Association la majorité de ses bénéficiaires. Surprise en 2010 ! Il est détrôné (25%) – et de loin – par les « partenaires associatifs » (31%). Et 2010 enregistre une nouveauté marquante : 13% des personnes sont venues par la « publicité ». Ces résultats illustrent sans aucun doute le travail important de **visibilité** entrepris depuis quelques années par Accompagner, et l'estime que les partenaires continuent à vouer à son service.

Année	2006	2007	2008	2009	2010
Recommandée par	%	%	%	%	%
Bouche à oreilles	39	34	37	36	25
Partenaires associatifs	20	19	26	25	31
Institutions religieuses	17	20	18	20	12
Institutions publiques	21	27	19	18	16
Non-communicé	2	1	1	0	3
Publicité					13

6. Les accompagnements

Nombre

Le nombre d'accompagnements est le « baromètre » de l'action d'Accompagner. Croissance spectaculaire du nombre entre 2006 et 2008 (62%), nouvelle stabilité entre 2008 et 2009 et regain de vitalité en 2010 (10% supplémentaires).

Année	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre	253	354	410	409	449

Motifs de la venue des bénéficiaires

Pourquoi les personnes s'adressent-elles à Accompagner ? Si toutes viennent chercher de l'aide, toutes ne doivent pas à être accompagnées pour les démarches à entreprendre. Ce pourquoi, l'importance des motifs de venue ne se retrouve pas nécessairement à l'identique dans celui des accompagnements réalisés (paragraphe suivant). Et, en tête des motifs, la « visite de logements » - bien qu'avec un moindre pourcentage en 2010 (29%) - qui, avec les démarches de « recherche de droits », de « santé » et de « ressources primaires » constituent environ 75% des motifs de venue. L'Association est donc consultée pour tout ce qui touche aux besoins vitaux. Le logement occupe néanmoins toujours une place de choix : sans adresse, aucune autre démarche n'a des chances d'aboutir.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2010
Motifs de venue	%	%	%	%	Bénéficiaires	%
Logement	33	34	33	34	133	29,0
Droit des étrangers - Justice	21	21	20	19	90	19,6
Santé	3	7	8	12	55	12,0
Ressources + Besoins de	15	11	15	12	67	14,6
Emploi - Formation	6	6	7	6	29	6,3
Conduite	7	8	8	6	42	9,2
Budget	8	9	5	5	16	3,5
Enfance - Jeunesse	3	2	2	4	19	4,1
Ecoute - Réorientation	4	2	3	3	8	1,7
					459	100,0

Domaines d'accompagnements

Comme évoqué plus haut, depuis deux ans le principal besoin d'accompagnement des bénéficiaires reste la recherche d'un logement. Ce besoin a « supplanté » celui des ressources financières. Ce qui n'est pas le moindre des paradoxes si l'on s'en réfère au profil « financier » des bénéficiaires d'Accompagner. Mais paradoxe aisément explicable, puisque la première condition pour accéder à des ressources financières reste l'acquisition d'un logement.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2010
Domaines d'accompagnement	%	%	%	%	Nombre	%
Logement	25,6	15,8	19,3	25,7	112	24,9
Justice	10,6	18,6	18,1	8,8	77	17,1
Santé	8,8	19,2	14,9	19,3	69	15,4
Ressources financières	28,6	24,6	22,0	13,2	64	14,3
Administration				6,9	48	10,7
Accompagnement administratif	11,4	9,3	10,0	4,9	29	6,5
Emploi et Formation	5,1	4,2	4,6	1,5	13	2,9
Enfance et Jeunesse	4,4	3,4	5,9	15,4	10	2,2
Droit des étrangers	2,6	2,0	2,9	2,7	10	2,2
Budget	2,6	2,3	2,4	1,2	9	2,0
Réorientation	0,3	0,6	0,0	0,5	8	1,8
					449	100,0

Témoignages

Histoire d'escalator

Je devais accompagner Mme G. chez son avocat. Comme cette dame ne savait pas s'orienter, je suis allée la retrouver au Centre Ariane. Ce qui s'annonçait comme une mission "ordinaire", s'est avéré être un vrai parcours du combattant pour G. En effet, une fois arrivée à la gare du Midi, véritable fourmilière humaine à l'activité incessante, G. s'est soudainement immobilisée et un sentiment de peur se dessinait sur son visage. Elle me confia n'avoir jamais vu autant de monde et cela l'inquiétait. Ne sachant comment gérer cet épisode d'agoraphobie, je propose à Mme de quitter la gare du Midi pour atténuer son inquiétude.

Lui ouvrant le chemin, je prends l'escalator et lui demande de me suivre en vue de sortir de la gare. En me retournant pour lui dire que son calvaire est bientôt fini, je vois G. fondre en larmes et refuser de mettre le pied sur cet escalier mouvant. Ce que je prenais pour acquis, pour geste banal du quotidien, relevait de l'inconnu pour G. qui n'avait jamais pris d'escalator. Après avoir retrouvé son calme elle me demande timidement de l'aider à prendre l'escalator. Un véritable acte de courage. G. voulait dépasser ses peurs. Après trois tentatives avortées, quelques pleurs, des gens qui s'arrêtent pour sourire ou pour encourager, G. se décide enfin à prendre l'escalator. Le premier essai est peu concluant, mais G. veut faire deux allers-retours. Suite à cette "initiation à l'escalator" je rappelle à G. son rendez-vous chez l'avocat et nous prenons place dans le tram.

Une fois le rendez-vous fini, nous empruntons le chemin du retour et arrivons à une station de métro. Cherchant à lire de l'appréhension dans les yeux de G., je la vois, au contraire, me sourire et prendre les devants. Sans aucune peur dans les yeux, sans me demander de la tenir, G. a pris l'escalator. La mission d'accompagnement était ainsi réussie à tous les niveaux. (M.C.)

Patience et compassion

Oui, il en a fallu de la patience au cours de cette mission, comme dans beaucoup d'autres d'ailleurs.

Départ du bureau d'accueil à 7h30. Je prends le métro vers Sainte-Catherine pour accompagner une dame et son enfant. A la sortie du métro, première surprise, il pleut à torrent; parti sans imper, me voici plongé dans « le bain ». Après avoir fait connaissance de la personne, nous repartons vers le métro sous un déluge de pluie, et déjà mon cœur se serre pour le petit enfant, un garçon de 16 mois dans sa poussette. Après le métro, il nous faut attendre le tram qui nous amène au CPAS de Schaerbeek. Il est 8h45 lorsque nous arrivons; une foule importante attend déjà l'ouverture du centre. Nous prenons place dans la salle d'attente après avoir reçu notre ticket. Notre rendez-vous est fixé à 9h.

Se trouvent réunis ici des hommes, des femmes, des enfants, des bébés de toutes races, cultures, langues, prêts à affronter le temps d'attente avec les yeux fixés au tableau de passage. Malgré l'anonymat du lieu, il y règne pourtant un certain esprit de solidarité et de compréhension mutuelle. Des bébés pleurent, des enfants courent dans tous les sens mais personne ne semble en être dérangé. La précarité de ce monde est son commun dénominateur et un partage amical s'installe parfois entre ces inconnus d'hier, unis pour quelques instants dans cette interminable attente.

10h. Toujours pas d'appel de notre numéro. Je vais m'informer et l'employé m'annonce que nous devrions être reçus vers 11h30. J'ai un autre rendez-vous à 11h. Je décide de l'annuler et je reste aux côtés de cette maman.

De la patience, il nous en faudra encore. Mais pour moi, elle passe au second plan, car un sentiment très fort de compassion m'habite. Impossible de rester insensible à la détresse de cette maman et de son petit garçon à qui elle vient de donner le biberon. Jeune mariée, elle a été rejetée par son mari lorsqu'elle lui a annoncé être enceinte. Accueillie par des cousins, elle séjourne chez eux avant d'être à nouveau rejetée, à la naissance de son petit garçon. Où aller? Que faire? La voici errante dans les rues de la capitale. Elle est recueillie par une équipe de Médecins du Monde qui la dirige vers un centre d'hébergement pour femmes abandonnées et battues. Au travers de quelques mots échangés, j'apprends que son petit est atteint d'une maladie grave du foie qui nécessite une greffe. Et elle est prête à lui donner encore une partie d'elle-même, une partie de son corps pour assurer la vie future de son enfant. Nous sommes enfin reçus par un assistant social africain : il promet de faire l'impossible pour les aider, elle et son petit. Notre interlocuteur, lui aussi, a manifestement été touché par la sincérité du désespoir de ces êtres si fragiles, si vulnérables mais si dignes dans le malheur.

La fin de notre rencontre dans le bureau est un instant « magique » : des sourires éclairent tous nos visages; l'humanité de chacun s'est retrouvée dans l'autre. Moment unique, des poignées de main s'échangent en toute fraternité. Au retour, la pluie, nous rappelle pourtant que nous ne sommes qu'au début d'un long processus. Mais il y a eu une pierre blanche sur ce chemin tortueux. Et cela personne ne l'oubliera. Je rentre à la maison. Un repas chaud m'attend sur la table, mes membres engourdis par la pluie se réchauffent petit à petit. Mais impossible d'oublier cette jeune maman et son chérubin. En ce moment, elle repart avec lui pour une visite chez l'avocat, dans les rues froides et mouillées de la ville.

Quelques semaines plus tard, les nouvelles concernant K. et sa maman sont meilleures. En effet, l'enfant est reconnu comme belge. On a donc pu reconnaître ses droits et le faire soigner. Il sera opéré du foie dans quelques jours. Sa maman espère obtenir le droit de rester en Belgique pour raisons médicales. C'est elle, en effet, qui va donner une partie de son foie pour la greffe chez son petit.

Il y a encore bien des problèmes à résoudre et des difficultés à surmonter mais le train est en marche et l'espoir renaît de jour en jour. De quoi se réjouir pour cette maman et son petit garçon. De quoi être encouragé, à Accompagner, du résultat déjà obtenu suite aux nombreuses démarches effectuées pour rendre la vie de ces personnes tout simplement plus humaine. (F.M.)

7. La gestion des dossiers

Principe

Chaque personne accueillie par Accompagner fait l'objet d'un « dossier », tant informatique que papier. Ceci permet de conserver trace de tout ce qui est entrepris par et pour cette personne, que cette personne ait fait l'objet d'un accompagnement ou non.

Vers plus de dossiers « spécifiques »

Si Accompagner ne refuse aucune aide aux personnes qui la sollicitent, il reste néanmoins que sa **spécificité est l'accompagnement de terrain**. Le réseau social bruxellois étant pourvu de nombreux services sociaux « généraux », l'Association ne veut, en aucun cas, en constituer une doublure et se disperser dans ses activités. Elle tente donc, à travers tous ses contacts avec le réseau, d'insister sur sa spécificité pour que ne s'adressent à elle que des personnes fragilisées qui nécessitent cet accompagnement **sur le terrain**.

*Le tableau ci-après illustre le fruit de ces efforts entrepris depuis 2005 : le pourcentage de dossiers avec accompagnements (colonne 5) est passé en 6 ans de **23,11% à 51,33%**, soit plus du double. Il est le fruit aussi du nombre croissant d'accompagnements demandés par les partenaires.*

Année	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2005	225	283	85	52	23,11%	30,04%
2006	239	329	95	66	27,62%	28,88%
2007	241	365	118	82	34,02%	32,33%
2008	280	420	145	96	34,29%	34,52%
2009	279	447	170	117	41,94%	38,03%
2010	300	459	208	154	51,33%	45,32%

(1) Nombre de dossiers ouverts dans l'année

(2) Nombre de dossiers actifs dans l'année

(3) Dossiers actifs de l'année ayant demandé un ou des accompagnements

(4) Dossiers ouverts dans l'année avec accompagnement(s)

(5) Pourcentage de dossiers avec accompagnement(s) sur dossiers ouverts dans l'année

(6) Pourcentage de dossiers avec accompagnement(s) sur dossiers actifs

8. Les forces vives

L'équipe d'accueil

La nécessité d'encadrer les bénévoles par des professionnels s'est imposée dès la création d'Accompagner.

L'Association emploie une coordinatrice sociale, assistante sociale rémunérée à plein temps, qui mène les entretiens, anime et supervise les activités de terrain. Celle-ci peut compter sur une équipe d'accompagnants routiniers, spécialement formés pour la remplacer en cas de besoin.

Enfin, une équipe de bénévoles est spécialement affectée à la réception des bénéficiaires. En effet, il tient à cœur à l'Association que les personnes, qui sollicitent son aide se sentent chez eux.

Une bénévole secrétaire mi-temps assure la coordination administrative. Celle-ci prend en charge l'ensemble des travaux administratifs liés aux activités, et vient en aide à la réception.

Les accompagnants

Les bénévoles accompagnants sont au cœur de l'action d'Accompagner.

Nombre

Depuis sa création, Accompagner a toujours pu compter sur une vingtaine de bénévoles. Les années 2007 & 2008 furent exceptionnelles, puisque l'Association ne dénombrait pas moins de 36 bénévoles. L'année 2009 a vu sensiblement diminuer ce nombre qui s'est à nouveau stabilisé autour d'une vingtaine d'accompagnants actifs (24). Il a fallu constater que cette diminution du nombre d'accompagnants est surtout due aux bénévoles en âge de travailler, celui des « retraités » restant stable. Certains bénévoles en recherche d'emploi ont ainsi réintégré le circuit du travail et n'ont plus eu la possibilité d'assumer leur engagement au sein de l'Association.

Campagne de recrutement

Pour pallier à cette diminution du nombre de bénévoles accompagnants et pour pouvoir garantir ses engagements auprès de ses nouveaux partenaires, Accompagner a lancé une campagne de recrutement à cheval sur 2009 - 2010. Des annonces ont ainsi pu être insérées dans le « Ligueur », « En Marche », « Le Guide Social » et dans la newsletter de « L'Association pour le Volontariat ».

Cette campagne a permis de pouvoir compter sur une trentaine de bénévoles durant 2010. Ce nombre s'est maintenu au cours de l'année, malgré les départs, grâce aux annonces régulières auprès de « L'Association pour le Volontariat » et du « Guide Social ».

L'apprentissage

Durant la période de « probation » de six mois environ, le bénévole débutera par des accompagnements réputés « légers », à la suite desquels une formation de base lui sera donnée. Cette formation, outre un exposé des principes et exigences du volontariat, consacre une attention toute particulière aux attitudes à acquérir lors des diverses situations possibles d'un accompagnement. Le partage des premières expériences d'accompagnement anime le débat qui s'ensuit. À la fin de cette période, s'il souhaite poursuivre son bénévolat au sein de l'Association, le candidat accompagnant, qui a satisfait aux critères de sélection, signe une convention d'engagement d'un an, ainsi que la Charte d'Accompagner.

Les formations

En vue de garantir et d'améliorer la qualité des accompagnements, des formations obligatoires sont organisées par Accompagner. Le but de ces formations dispensées par des professionnels est double :

1. Remettre régulièrement ses connaissances à niveau.
2. Partager des expériences vécues lors des différents accompagnements.

Les ateliers

Ceux-ci, constitués de bénévoles, sont supervisés par la coordinatrice sociale.

« Partenaires complémentaires » : recherche de partenaires, contacts et rencontres avec ceux-ci, conclusions de conventions de collaboration.

« Enquête de satisfaction des bénéficiaires » : Innovant pour un service de première ligne ? Indispensable à court terme, en tous cas, dans une optique d'amélioration permanente du service à rendre. Sur base d'un projet, un prototype d'enquête a été finalisé. Cette enquête n'a pu être menée en 2010, faute de personnel mais elle le sera en 2011, une équipe ayant été constituée à cet effet.

Autres bénévoles

L'accompagnement ne serait pas possible sans une équipe d'autres bénévoles qui encadrent l'action d'Accompagner : comptabilité, informatique, entretien des locaux...

9. Partenariat & réseau

Partenariat

Cet accompagnement spécifique sur le terrain s'effectue dans tous les domaines, sans restriction. Ce qui permet à Accompagner d'offrir son service à toutes les associations et institutions du tissu social bruxellois, principalement. En servant ainsi de relais, elle augmente le nombre d'acteurs avec lesquels elle développe son réseau.

Avec les associations qui la sollicitent régulièrement pour leurs propres bénéficiaires, des négociations peuvent s'engager pour examiner la possibilité d'accord d'un partenariat formel, comme cette année avec l'asbl « Talita ».

Partenaires « complémentaires »

Autour de nous, le besoin potentiel d'accompagnements est sans aucun doute criant. Accompagner a des disponibilités de bénévoles accompagnants pour les réaliser. Encore faut-il être mis en rapport avec les personnes en difficulté. L'Association recherche donc des partenaires « complémentaires » pour leur offrir son service. Est considéré comme « partenaire complémentaire » par Accompagner, « tout service (association, organisme,...) ayant la même finalité de défense des droits des personnes et n'ayant pas les moyens propres pour accompagner celles qui vivent des situations difficiles nécessitant un accompagnement physique pour la réalisation de démarches ».

Réseau

Dès le départ, consciente qu'elle ne sait et ne peut agir seule, Accompagner a développé peu à peu un **réseau de partenaires** regroupant des institutions publiques et des organisations bruxelloises d'objet social très différent. À leur demande, l'Association effectue des accompagnements sur le terrain de personnes dont elles analysent et prennent en charge la problématique. À cet effet elles fournissent à la coordinatrice sociale toute l'information requise pour le bon déroulement de la mission d'accompagnement.

Ce réseau compte aujourd'hui une cinquantaine d'entités juridiques différentes.

Accompagnements réalisés à la demande de partenaires

Les **144** accompagnements réalisés en 2010 à la demande de **46** partenaires différents (pour **91** bénéficiaires), sont détaillés dans le tableau ci-après.

Partenaires	Nombre d'accompagnements
Accueil Montfort - femmes	5
CASU - SAMU Social - Centre	12
La Fontaine	2
CPAS de Koekelberg	3
CPAS de Bruxelles - Antenne Centre	1
Convivence	1
Centre de revalidation - Valida	1
Petit Château	15
CPAS de Jette	3
Hôpital Saint-Pierre	1
Talita	15
Convivial	4
Solidarités nouvelles	1
Les Petits Riens	1
Médecins du Monde - CASO - MSF	2
CASU - Samu social - Masui	1
Maranatha	1
BON	2
CAW Mozaiek Asiel	2
Le Nouveau 150	5
Centre Ariane	21
Commune de Ganshoren	1
L'olivier 1996 - Service juridique SVP	1
Bruxelles Accueil Porte Ouverte	1
Clinique Edith Cavell	1
Petits Riens - Maison d'accueil	2
Clinique de l'Europe	1
Nouveau Centre Primavera	1
La Gerbe asbl-Service de santé mentale	1
Source asbl	2
Génération C.O.E	4
Habitat Accompagné (Armée du Salut)	1
Infirmières de rue	1
Dr Si M'Hammed	2
Hôpital Iris sud	1
SAMPA -Service d'aide aux personnes âgées	3
Le Planning Familial de Jette	3
Soleil du Nord	5
Equipes Entraide (SVP)	1
Maison d'accueil Chant d'oiseau	3
Hôpital Molière Longchamps	3
COE Les Alouettes	1
Service Prévention St Josse	4
Union des Locataires d'Anderlecht	1
Mutualité Libérale	1
Total	144

10. Réalisations 2010

Suivi des résultats de l'enquête de satisfaction des bénévoles accompagnants

Afin de rendre toujours un meilleur service aux bénéficiaires et aux bénévoles, cette enquête de satisfaction fut lancée, fin décembre 2009, auprès des bénévoles accompagnants, et les résultats (75% de réponses) traités en 2010. Si en règle générale la (grande) satisfaction était de mise, les différents avis et propositions ont permis de se fixer de nouveaux objectifs d'amélioration de l'organisation et du fonctionnement. Rassemblés en 2010 dans un nouvel axe prioritaire de développement, ces objectifs, avec les résultats, ont fait l'objet d'une communication particulière à tous les accompagnants.

Le nouveau site web

Choix d'un nouveau logiciel, nouvelle conception d'architecture, nouveaux graphismes, nouveaux textes, nouvelles possibilités de contacts pour les partenaires et les membres...bref, une toute nouvelle approche d'Accompagner : conçu en 2009, le nouveau site a été installé avec succès en 2010. À voir bien entendu sur www.accompagner.be. Il compte depuis +/- 80 nouveaux visiteurs par semaine : un petit exploit compte tenu de la taille de l'Association, et de sa notoriété !

Matériaux de présentation

Un manque de moyens d'information ayant été constaté, une série de petites réalisations ont permis à Accompagner de combler cette lacune : le prospectus de présentation générale a été revu, des nouvelles affiches imprimées et diffusées et reprises dans un nouveau « roll-up »,...

Les lettres d'information

Deux nouvelles lettres d'information sur la vie de l'Association à destination des sympathisants et des bénévoles sont venues s'ajouter à la collection. L'ensemble est accessible sur le site web d'Accompagner.

Nouvelle convention de partenariat

De nombreux accompagnements et une complémentarité avouée entre « Talita » et « Accompagner » ont trouvé tout naturellement leur aboutissement dans la signature d'une convention de partenariat privilégiée entre les deux associations.

Les interventions

Les bénévoles accompagnants souhaitent débattre entre eux de leur expérience commune d'accompagnements et ainsi pouvoir confronter aussi les sentiments qui les habitent. Sous la coordination de l'assistante sociale, trois interventions ont donc été organisées pour la première fois en 2010. Initiative qui n'a pu être poursuivie tout au cours de l'année en raison du changement de coordinatrice sociale.

Communication par courriel

Un courrier relativement dense s'échangeant avec les bénévoles, et la majorité d'entre eux possédant une adresse « mail », un produit d'information par le web a été retenu et constitue dorénavant la base du système de communication vers les bénévoles. Rapidité, efficacité et économie ont été le moteur du projet.

L'atelier « Partenaires complémentaires »

Sept réunions tenues cette année entre les accompagnants désireux de s'impliquer davantage et la coordinatrice sociale, ont permis de poursuivre l'objectif : faire connaître toujours davantage Accompagner et le service d'accompagnements que l'Association propose. Et de nombreux nouveaux contacts fructueux à la clef.

Rénovation des façades

Une autre équipe de bénévoles volontaires a pris en main la rénovation des façades, question d'avoir un bureau d'accueil plus accueillant. Et à coup de pinceaux, de truelles et d'énergie, ils l'ont joliment « relooké ».

11. Les faits marquants

Changements organisationnels

En 2010, l'organisation d'Accompagner a connu quelques changements, voire « bouleversements », importants pour son fonctionnement :

La *Coordinatrice sociale*, en activité depuis trois ans, a préféré donner une autre orientation à son parcours professionnel débutant. Elle a été remplacée par une personne de plus de 25 ans d'expérience dans le Social.

Le *Responsable des bénévoles* « historique », étant donné ses nombreuses obligations et l'importance que revêt une présence régulière à l'Association pour pouvoir encadrer les bénévoles, a souhaité être remplacé par une personne plus disponible. Ce qui fut fait.

Le journalier d'Accompagner prenant de plus en plus d'importance, le *Président-Administrateur délégué* des « Amis d'Accompagner » a voulu différencier les deux fonctions qu'il assumait seul. Une assemblée générale extraordinaire a acté cette volonté, a approuvé la description des deux nouvelles responsabilités ainsi scindées, et a nommé un nouvel Administrateur délégué.

Enfin, pour pallier aux absences souvent imprévisibles des bénévoles et aux difficultés d'organisation ainsi engendrées, le dernier Comité de Direction de l'année a décidé d'engager – à titre d'essai pour un an - une *Coordinatrice administrative* à temps plein.

Reportage RTBF TV

L'événement de l'année 2010 ! À l'initiative de « Vivre Ensemble », la RTBF a réalisé, en début d'année, un reportage sur « Accompagner » diffusé lors du Journal télévisé de 13h, du 13 novembre. Son professionnalisme a permis aux téléspectateurs de comprendre en quelques minutes la portée de l'action de l'Association, jusque dans un accompagnement sur le terrain. Ce reportage est accessible sur le site.

12. Les activités de l'année

Pour les bénévoles

Comme chaque année, une série d'activités rythment son cours et permettent aux bénévoles de se rencontrer et de partager.

Événementiel

La Réception du nouvel an est devenue traditionnelle. L'occasion de réunir bénévoles accompagnants, et autres, autour du petit verre de l'amitié et de pâtisseries chères à certains. Et pour les nouveaux, de faire (plus ample) connaissance !

Le Dîner d'Accompagner a permis une nouvelle fois de réunir un grand nombre de bénévoles accompagnants et priants. L'occasion ici de remercier chacun pour son investissement et, cette fois, de pouvoir avancer des idées pour les festivités du 10^{ème} anniversaire, prévues en 2011.

Le Troisième Barbecue, avec pour cadre bucolique le Refuge à Berchem Sainte Agathe, a permis de réunir dans la joie et la bonne humeur, malgré la froidure de cette fin de mois d'août, une quarantaine de bénévoles et sympathisants.

Formation des accompagnants

Si les années précédentes, la formation était surtout axée sur le « comportemental » (la communication, l'écoute, les attitudes relationnelles,...), cette année, les accompagnants avaient, dans un bel ensemble, souhaité accroître leurs « connaissances théoriques » dans les créneaux les plus fréquents de leurs accompagnements. Des spécialistes de terrain sont donc venus transmettre avec enthousiasme leur savoir dans des domaines aussi pointus que le «Droit des étrangers» (cartes de séjour, séjours sur le territoire,...), le « CPAS » sous l'angle de l'aide sociale (revenus d'intégration, soins médicaux, ...) et le « Logement »(pistes de recherche,...), sujet de brûlante actualité dans la Région bruxelloise. Et ce, à la satisfaction générale, comme l'ont montré les évaluations systématiques et écrites faites après chaque séance de formation.

Autres rencontres

Afin d'améliorer son service, une fois par an, Accompagner se fait évaluer par ses partenaires conventionnés sur base d'un questionnaire type, et en fait de même avec eux.

Évaluation

Centre Monfort (Jette)

Remise en question par Accompagner étant donné le peu de demandes d'accompagnements. La convention a été reconduite suite à une rencontre positive entre les représentants des associations.

Centre Ariane (Forest)

L'évaluation très positive des accompagnements et des relations ont débouché sur des adaptations de la demande d'accompagnement, approuvées par le Comité de Gestion.

D'autres activités visent à faire connaître Accompagner toujours davantage sur la place de Bruxelles auprès d'acteurs du tissu social susceptibles d'entrer dans son réseau de partenariats. Au fur et à mesure des réunions de partage organisées, des nouvelles collaborations naissent.

Partages

Fami-Home

Fami-Home est une asbl créée en 1993 en vue de l'aide aux personnes sans abris. C'est un service d'habitat accompagné qui s'adresse aux personnes désireuses de se réinsérer par le logement et qui nécessitent un accompagnement à domicile. L'association développe également un service d'habitat solidaire permettant l'accès direct de la rue au logement aux personnes sans abris.

Solidarités Savoir

« Solidarités Savoir » est un service adressé à toute personne demandeuse d'une aide, d'un soutien ou d'une écoute. Aides individuelles, actions communautaires et réseau d'échanges de savoir sont les trois axes développés.

Groupe de coordination santé mentale de Jette

La coordination regroupe cinq organisations actives dans la santé mentale à Jette (Prisme Nord Ouest, Planning familial,...).

Cohésion sociale (Molenbeek)

La Cohésion sociale, regroupe à Molenbeek, une trentaine d'associations. La rencontre avait pour objet un nouvel appel à projets quinquennal 2011-2015 pour le « Programme de Cohésion sociale » de la Région bruxelloise. Cette réunion – à laquelle Accompagner était invitée – lui a permis de comprendre la portée de ce projet et de mettre le pied à l'étrier de la Cohésion sociale de Koekelberg, sa commune mère.

Table de logement

Ce service du ministère de la Région bruxelloise, s'adresse à toute personne habitant les 19 communes dont le logement a dû être « fermé » et qui cherche à se reloger, ainsi qu'aux « illégaux », sdf et autres personnes dans la précarité.

Solentra

C'est une asbl, active au sein de l'UZ Brussel, qui travaille en pédopsychiatrie et propose une prise en charge (diagnostics et thérapies) pour les enfants et leur famille. Leur travail s'articule autour des difficultés qu'éprouvent les familles déracinées à s'intégrer dans le paysage belge, en tenant compte de leur différence de culture. L'asbl propose aussi des supervisions, et interventions aux asbl de première ligne qui travaillent avec des publics de primo-arrivants.

Dyonisos

Dionysos est une asbl issue d'une collaboration entre Rivage-Den Zaet, Antonin Artaud, Exil et le Centre de Santé Mentale d'Anderlecht, active dans le nord-ouest de Bruxelles. Dionysos II est une équipe multidisciplinaire, mobile et de seconde ligne qui soutient les aidants formels et informels autour des personnes âgées.

Saint Vincent de Paul « Saint Josse »

Le groupe de Saint Josse comprend des bénévoles qui souhaitent pouvoir accompagner leurs bénéficiaires selon le modèle de « Accompagner ». Ces bénévoles déjà actifs ne sont pas formés pour le suivi des personnes.

La Joie de Vivre

La Joie de Vivre est une toute jeune asbl, née de l'expérience personnelle des membres fondateurs, issus eux-mêmes de milieux défavorisés. Elle a pour objectif d'informer, orienter et accompagner tous ceux qui, face à une difficulté dans leur vie quotidienne, se trouvent en manque de repère. Suite au reportage de la RTBF, les membres fondateurs se sont rendu compte qu'ils visaient le même objectif qu'Accompagner.

La Maison en Couleurs

L'association fonctionne comme maison de quartier. Elle est financée dans le cadre du projet cohésion sociale de la Commune de Koekelberg qui vise à promouvoir un soutien scolaire pour des enfants issus principalement de l'immigration et des activités socioculturelles pour des adultes engagés dans un processus d'alphabétisation.

Secours et Conseils

Cette association d'Ixelles a été fondée en 1853 pour venir en aide à l'origine aux « pauvres honteux ». Ultérieurement, le changement de nom et de statut Asbl Secours et Conseils marque une extension des services rendus à une population habitant l'agglomération bruxelloise et qui connaît des difficultés temporaires (lorsque les institutions publiques d'aide sociale ne sont pas en mesure d'intervenir de manière adéquate). Elle accorde des aides matérielles (alimentaires, financières ...) et une assistance « conseils ».

Représentation théâtrale

Un après-midi d'automne pluvieux et froid. Bénévoles, amis et sympathisants de l'Association ont répondu nombreux à l'invitation lancée pour assister à une représentation théâtrale au profit d'Accompagner. Le « Théâtre du Chenois » se surpassa pour offrir un spectacle, haut en couleurs, en valse viennoises et en intrigues : « *L'invitation au château* » de Jean Anouilh. Au-delà d'un humour incontestable et de dialogues brillants, le sujet de la pièce n'en était pas moins porteur de vérités et d'interpellations : critique d'une certaine société plus qu'aisée, pouvoir douteux de l'argent, exploitation des faibles par les forts, ridicule de la recherche de fausse gloire, honnêteté du pauvre. Quelques heures de vraie détente, d'émotions, de rires aussi. Et un bénéfice qui récompensa les efforts d'organisation consentis...

Préparation du 10^{ème} anniversaire

Quatre réunions de travail ont réuni quelques bénévoles...volontaires pour s'impliquer dans l'organisation du 10^{ème} anniversaire d'Accompagner en 2011.

Trois événements y seront consacrés, pour trois publics cibles :

- Une journée récréative réservée aux bénévoles et aux collaborateurs;
- Un concert célébrant l'anniversaire même, pour tout un chacun ;
- Un rallye pédestre pour les bénévoles, partenaires, amis et sympathisants.

13. Les axes stratégiques

« Il n'y a pas de vent favorable pour celui qui ne sait où il va. » (Senèque)

Stratégie pensée en 2006, lancée en 2007 et adaptée chaque année depuis, elle se conjugue cette année en six « **axes stratégiques** » :

1. Consolider l'organisation et le fonctionnement
2. Se faire mieux connaître
3. Améliorer le service
4. Disposer de partenaires complémentaires
5. Se faire reconnaître
6. Répondre à l'enquête de satisfaction des accompagnants

Chaque axe stratégique comprend plusieurs objectifs-cadres à atteindre à l'échéance de 2010, eux-mêmes traduits chaque année en nouveaux objectifs d'action.

Évaluation rapide déjà faite, il se confirme, une fois de plus, qu'Accompagner a réellement progressé dans tous les domaines couverts par ces axes stratégiques. Au début 2011, pour son 10^{ème} anniversaire, le bilan définitif sera dressé et de nouvelles priorités définies pour les prochaines années. Aujourd'hui, comme en 2009, on peut estimer qu'il sera des plus positifs.

ANNEXES COMPTABLES

Annexe 1 – Bilans : Entrées – Sorties 2010

SOLDE AU 1er JANVIER					
	C_114_2609546_83 = ASBL LES AMIS		41.664,14		
	C_114_2609545_82 = ASBL LES AMIS		8.126,50		
	TOTAL SOLDE AU 1er JANVIER		49.790,64		
CAT	LIBELLE_POUR_RESUME		ENTREES	SORTIES	
1	LOCAUX_ASSURANCE		0,00	0,00	payée fin 2010 extrait n° 1 de 2011
1	LOCAUX_ENTRETIEN		0,00	1.206,40	
1	LOCAUX_MOBILIER		0,00	0,00	
1	LOCAUX_PAF		0,00	5.952,00	
1	MATERIEL_INFORMATIQUE		0,00	1.506,91	
			0,00	8.665,31	
2	ADMINISTRATION_PUBLICITE		0,00	3.735,08	Revues - Flyers
2	FOURNITURES_DE_BUREAU		0,00	1.471,66	
2	FRAIS_ADMINISTRATIFS_MONITEUR		0,00	111,32	
2	FRAIS_BANCAIRES		0,00	101,05	
2	INTERETS_BANCAIRES		660,04	0,00	
2	PRCT_IMPOTS_TAXES		0,00	155,15	
			660,04	5.574,26	
3	ACCUEIL_BEN_LOCAUX		0,00	410,56	
3	BENEVOLE_CONVIVIALITE		0,00	823,54	
3	BENEVOLE_FORMATION		0,00	458,93	
3	BNVL_ASSURANCE		0,00	254,81	
3	COURRIER_POUR_BENEFICIAIRES		0,00	442,50	
3	DOCUMENTATION_SOCIALE		0,00	372,00	
3	DON_EXCEPTIONNEL		532,23	0,00	
3	DON_OP_CONCERT_THT		1.733,68	0,00	
3	DON_OP_DELHAIZE		0,00	0,00	
3	DON_REGULIER		18.909,35	0,00	Nous recevons 80% des dons. 20% vont à la solidarité vincentienne.
3	DON_SOUTIEN_ASSOCIATIF		5.000,00	0,00	
3	MISSION_ACCOMPAGNEMENT		0,00	893,34	
3	SERV_COTISATION		0,00	0,00	
3	TELEPHONIE_INTERNET		0,00	2.651,57	
			26.175,26	6.307,25	
	TRANSIT POUR TIERS		3.775,00	2.300,00	
	TOTAUX GENERAUX ASBL		30.610,30	22.846,82	
			ENTREES	SORTIES	
	C_114_2609546_83 = ASBL LES AMIS		42.280,93		
	C_114_2609545_82 = ASBL LES AMIS		15.273,19		
	TOTAL SOLDE AU 31 DECEMBRE		57.554,12		
				1.475,00	TRANSIT POUR TIERS
				56.069,12	Avoir réel de l'asbl "Les Amis" au 31/12/2010

Annexe 2 – Perspectives budgétaires 2011

A.S.B.L. LES AMIS D'ACCOMPAGNER - BUDGET 2011		
	DEPENSES 2011	
10	LOCAUX	
11	LOCAUX_ASSURANCES	300,00 €
13	LOCAUX_ENTRETIEN_REPARATION	1.000,00 €
14	LOCAUX_PARTICIPATION_FORFAITAIRE	6.000,00 €
15	LOCAUX_AUTRES	200,00 €
16	ORDINATEUR *	1.000,00 €
	LOCAUX	8.500,00 €
20	FRAIS_ADMINISTRATIFS	
21	FRAIS_ADMINISTRATIF_FOURNITURES_DE_BUREAU	1.250,00 €
22	FRAIS_ADMINISTRATIF_FOURNITURES_DOCUMENTATION	350,00 €
23	FRAIS_ADMINISTRATIF_PETIT_MATERIEL	200,00 €
24	FRAIS_ADMINISTRATIF_PHOTOCOPIE_TONER	250,00 €
25	FRAIS_ADMINISTRATIF_PHOTOCOPIES	725,00 €
26	FRAIS_ADMINISTRATIF_PUBLICATION_MONITEUR	125,00 €
27	FRAIS_ADMINISTRATIF_TIMBRES	700,00 €
	FRAIS_ADMINISTRATIFS	3.600,00 €
30	PUBLICITE - LETTRE INFO	
31	LETTRE-INFO IMPRESSION	1.200,00 €
32	LETTRE-INFO TIMBRES	700,00 €
33	PUBLICITE - FRAIS IMPRESSION	2.000,00 €
	PUBLICITE - LETTRE INFO	3.900,00 €
40	BENEFICIAIRES	
41	ACCOMPAGNEMENT - MISSIONS	1.500,00 €
42	BENEFICIAIRE - ACCUEIL	500,00 €
	BENEFICIAIRES	2.000,00 €
50	BENEVOLES	
51	BENEVOLE - ASSURANCE	750,00 €
53	BENEVOLE - REPAS - CONVIVIALITE	1.000,00 €
55	BENEVOLE - FORMATION - FORMATEUR	2.200,00 €
56	BENEVOLE - FORMATION - LOCATION - LOCAUX	250,00 €
57	BENEVOLE - FORMATION - MATERIEL DIDACTIQUE *	2.350,00 €
58	BENEVOLE - FORMATION - PHOTOCOPIES	150,00 €
59	BENEVOLE - FORMATION - PIQUE-NIQUE	250,00 €
	BENEVOLES	6.950,00 €
60	TELECOMMUNICATION-OUTILS SOCIAUX	
61	TELEPHONIE_BELGACOM	600,00 €
62	TELEPHONIE_INTERNET	600,00 €
63	TELEPHONIE_INTERNET_EBERGEMENT	150,00 €
64	TELEPHONIE_INTERNET_PROGRAMMES	250,00 €
65	TELEPHONIE_TOLEDO	1.200,00 €
66	SOCIAL-OUTILS-AFFILIATION-SERVICES	250,00 €
67	SOCIAL-OUTILS-DOCUMENTATION	200,00 €
	TELECOMMUNICATION-OUTILS SOCIAUX	3.250,00 €

70	PERSONNEL**		
71	PERSONNEL_ASSURANCE	1.250,00 €	
72	PERSONNEL - REMUNERATION BRUTE - ONSS (pour 2 ETP)	94.500,00 €	
73	PROGRAMME COMPTABLE	1.200,00 €	
74	PROGRAMME COMPTABLE-ASSISTANCE	250,00 €	
	PERSONNEL		97.200,00 €
80	FRAIS FINANCIERS - IMPOTS		
81	BANQUE_FRAIS_BANCAIRES	250,00 €	
82	IMPOTS-AUTRES	250,00 €	
83	IMPOTS-TAXES	100,00 €	
	FRAIS FINANCIERS - IMPOTS		600,00 €
90	10e ANNIVERSAIRE	2.000,00 €	
	10e ANNIVERSAIRE		2.000,00 €
	TOTAL DES DEPENSES	128.000,00 €	128.000,00 €
	ENTREES 2011		
	INTERETS BANCAIRES	100,00 €	
	C.O.C.O.F. (accord officiel ce 27/01/2011)	25.000,00 €	
	UTILISATION RESERVES POUR PAYER PERSONNEL	30.000,00 €	
	AIDE DE A.I.S.B.L. ACCOMPAGNER	37.000,00 €	
	FINANCEMENTS ASSURES		92.100,00 €
	DONS	20.000,00 €	
	FINANCEMENT A RECHERCHER	15.900,00 €	
	FINANCEMENTS ESPERES		35.900,00 €
	TOTAL DES ENTREES	128.000,00 €	128.000,00 €
	* Ces dépenses seront engagées si un financement est trouvé.		
	** L'a.s.b.l. devra, seule, assumer le financement du personnel.		
	En 2010, l'a.i.s.b.l. ACCOMPAGNER a assumée l'ensemble des frais liés au personnel. Le total de ces frais a été de 52.498,73 EUR (pour 1 ETP).		

Siège social

**Rue des Braves 21,
1081 Bruxelles**

Fax 02.410.30.73

Internet www.accompagner.be

**Compte bancaire des
Amis d'Accompagner
N° national 0879.434.959**

Accueil et correspondance

**Rue Félix Vande Sande 40,
1081 Bruxelles**

Tél. 02.411.87.54 Fax 02.411.54.51

E-mail bruxelles@accompagner.be

**114-2609545-82 - 1081 Bruxelles
IBAN BE25 1142 6095 4582
BIC BKCPBEB1BKB**

Editeur responsable : G. Leroy, rue des Braves 21, 1081 Koekelberg