Ensemble, pas à pas!

Lettre info n° 45

Trimestriel juin, juillet, août 2020

Bureau de dépôt : BB Carrière 1081 Koekelberg
N° d'agrément: P918518

bpost
PB-PP
BELGIE(N) - BELGIQUE

« Une chose est certaine : nous demeurerons à leur côté, quoi qu'il en coûte. »

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

Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Astrid

EDITORIAL

Covid-19, un intrus qui s'invite chez vous et perturbe tout. L'alerte des autorités sanitaires m'a mis face à mes responsabilités. Bénéficiaires, bénévoles et personnel salarié se devaient d'être en sécurité. Après la prise de mesures d'urgence, la réorganisation du travail s'imposait. Cette *Lettre Info* vous explique comment cela a été vécu et se vit sans doute encore.

Cet hôte encombrant a aussi perturbé le chantier de nos futurs locaux. Si, malgré tout, les corps de métier se sont relayés rue Sergijsels, la paralysie de l'entreprise de notre fournisseur du vitrage a chamboulé de fond en comble le planning des travaux : tant que la pose des châssis n'aura pas été effectuée, pas d'échéancier possible.

La perspective de faillites multiples, la hausse du nombre de personnes passant sous le seuil de pauvreté, les fonds nécessaires à la lutte contre cette pandémie, etc. me font craindre le pire pour le financement de notre Association. On a beau dire que le fédéral n'abandonnera pas le social, j'aimerais être témoin de décisions allant dans ce sens.

Vu les incertitudes de normalisations sociales, il nous faudra inventer comment aider mieux et davantage. Ce sont toujours les plus faibles qui en pâtissent, les moins bien équipés pour surmonter de nouveaux obstacles qui se dressent sur leur chemin. Cependant, une chose est certaine : nous demeurerons à leur côté, quoi qu'il en coûte. « *Tu es responsable pour toujours de ce que tu as apprivoisé.* » (A. de Saint-Exupéry).

Fr Guy
Président de l'asbl

Mieux vaut tard que jamais !

Stupéfaction ! Après plus de 14 ans de service, sans jamais y avoir été invité auparavant, ne v'là-t-il pas que mon Président me demande de partager le vécu de mon confinement « Accompagner »! Et encore, tout au plus 1500 caractères « Calibri », espaces inclus ! Il n'y avait plus qu'à exécuter, et … à mesurer !

J'écrirais volontiers « rien à signaler ». La routine, peut-être même sur un mode mineur, *lockdown* aidant. Mais ce serait travestir la vérité … que voici, confinée bien sûr !

Si, depuis une dizaine d'années, je pratique régulièrement le télétravail, deux fois par semaine je me rends aussi au bureau où je retrouve salariés et volontaires et cela m'a manqué ! Eh oui, un p'tit mot par-ci par-là, une écoute de problèmes, un échange, des sourires, mon bureau au « pigeonnier », … Surprenant ?

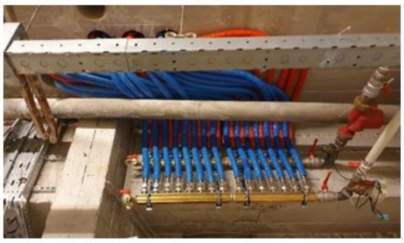
En découvrant au jour le jour, mail par mail, les initiatives prises par notre équipe restée sur le terrain et la qualité de ses réalisations, époustouflé que j'ai été ! Confirmation : nous avons une équipe épatante au service des plus démunis, qui s'est révélée encore un peu plus en ce temps de crise !

Et puis, cela s'est bousculé dans la tête. Déjà que désormais demain « rien ne sera plus comme avant », en plus, les travaux de nos nouveaux locaux, le déménagement, la reconnaissance CAP[(1)], la migration informatique, l'adaptation de l'organisation au RGPD[(2)], ... et j'en passe ! Inquiétude ? Sans doute… Et surtout, confiance ! Nous y arriverons … ensemble, pas à pas.

« C'est le temps que tu as perdu pour ta rose qui fait ta rose si importante. » (A. de Saint-Exupéry)

Roger, Administrateur délégué (volontaire)

On y travaille



Confinés ? Sans doute, mais certainement pas inactifs !

Début mars 2020, lorsque la crise du Covid a débuté, je me suis dit « attendons de voir, suivons les directives du gouvernement, mais pas de panique ». Je suis tout de même parti assez rapidement nous approvisionner en produits d'entretien afin de désinfecter les bureaux et ainsi permettre à l'équipe de se sentir soutenue, protégée.

Dès l'instant où le confinement fut évoqué, les directives à prendre en vue de garantir le bien-être et la santé de tous se sont présentées comme une évidence. Il n'était plus question d'attendre, mais de s'activer : suspendre les accompagnements, protéger les plus vulnérables, réduire au minimum l'équipe, éviter tout déplacement inutile, conserver un service minimum pour l'accueil du public sont autant de décisions qui auront été prises avant le 13/03/2020.

Cela fait qu'entre le 13/03/2020 et aujourd'hui, notre ASBL était prête pour continuer à travailler et à se réinventer durant cette période. Mon rôle dans tout ceci aura été de soutenir chacun dans les nouvelles orientations que son service prenait. Les autres témoignages de cette lettre en parlant, je ne vais pas m'y attarder.

Comme vous le savez, le déconfinement a démarré début mai. Nous passerons par différentes phases avant de pouvoir être à nouveau pleinement opérationnels, mais je sens que cela se déroulera sereinement. Ce que la période m'a appris ? Se réinventer est primordial, mais maintenir la communication entre les uns et les autres est la clé pour pérenniser le projet.

Arnaud, Responsable opérationnel

En ces temps de confinement, le plus important pour moi était de maintenir le contact avec notre équipe de bénévoles … ce qui fut fait ! Continuer à communiquer, à les informer de nos décisions, de nos adaptations et de nos diverses actions, régulièrement alimenter la page Facebook et envoyer des mails pour leur donner les quelques nouvelles importantes. Le plus rassurant et encourageant a été de recevoir, en retour, des nouvelles des bénévoles de vive voix.

Plusieurs projets ont vu le jour parmi lesquels notre collaboration à la plateforme « Helpify Community ». Cette dernière met en relation des bénévoles avec des personnes plus isolées pour, par exemple, les aider à faire leurs courses, promener leur chien ou aller à la pharmacie. Habituellement, nous ne réalisons pas ce type d'accompagnements mais, les besoins urgents étant là, il faut savoir s'adapter ! J'ai donc proposé à nos bénévoles de s'y inscrire. Autre projet, la participation de Jean-Bosco et Ikram au numéro vert d'aide sociale d'urgence mis en place par la Fédération Des Services Sociaux. Et sans oublier un projet occasionnel visant à confectionner une réserve de masques en tissu pour l'Association ! Merci à Dominique et à Latifa pour leur grande implication dans ces travaux de haute couture !

Finalement, je crois que ce qui m'a le plus manqué, c'est l'effervescence en nos bureaux, les échanges et les moments de franche rigolade entre collègues et bénévoles.

Mathilde, Coordinatrice du volontariat et des relations

Durant ce temps de confinement, volontaire, j'ai pris le risque de sortir de chez moi (tout en respectant les mesures et consignes de sécurité) afin de continuer à venir en aide aux personnes en difficulté. J'ai participé un jour par semaine au numéro vert « Urgence sociale 0800 35 243 », numéro mis en place par la Fédération Des Services Sociaux et la Commission communautaire commune. Il s'agissait d'écouter, de rassurer et de réorienter les appelants. Et sans surprise, les questions concernant l'aide alimentaire, l'hébergement, la perte de revenus, le chômage temporaire étaient les plus nombreuses.

Le reste du temps, j'ai travaillé soit au bureau d'Accompagner, soit en télétravail. Je me suis occupé surtout du rapport annuel 2019, de la *Lettre Info* n° 45 et de l'amélioration de notre site internet en néerlandais. Je remercie infiniment les bénévoles qui m'ont aidé en relisant et corrigeant mon travail. Personnellement, je n'ai pas pu organiser les accompagnements ambulatoires. Par contre, j'ai aidé les bénéficiaires qui demandaient de leur traduire des courriers rédigés en néerlandais.

Pendant la permanence au Service, je suis resté disponible au téléphone pour répondre aux questionnements de nos partenaires. Même si nous avions suspendu nos accompagnements de terrain, il y avait toujours une réponse ou un renseignement utile à leur donner. Je remercie tous les partenaires pour la confiance qu'ils ont continué à nous témoigner.

Jean-Bosco, Assistant au service d'accompagnement ambulatoire

Cette période de confinement m'a permis de réaliser à quel point il est difficile de vivre en l'absence de toutes relations sociales. Si pour tous les travailleurs de l'ASBL, la vie a été bouleversée, elle l'a été encore plus pour nos bénéficiaires.

Il a fallu s'adapter, s'aménager, s'organiser, et même se réinventer pour qu'ils puissent - dans la mesure du possible - trouver un soutien, un appui, un conseil, une orientation ou simplement une écoute active. Pour la première fois, on expérimentait l'accueil social et l'accompagnement de terrain … à distance ! Pour notre service d'accueil & d'orientation sociojuridique, il était important d'accentuer le suivi de nos bénéficiaires durant cette période, tant à distance - grâce à la mise en place du télétravail effectué par nos accueillants sociaux - qu'au sein même du Bureau.

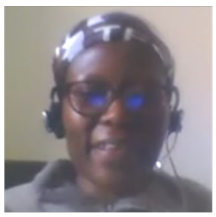
Il était tout autant primordial de pouvoir répondre aux interrogations et besoins de tous ces nouveaux usagers qui découvraient notre existence. *Vers qui pouvaient-ils se tourner alors que la majorité des institutions publiques du Royaume venaient de fermer leurs portes au public ?* Présent, « Accompagner » n'est pas resté qu'un mot.

Au niveau des bénéficiaires, j'ai vu naître le renforcement d'un sentiment de confiance, de satisfaction et surtout d'existence. Nos accueillants sociaux ont pu travailler

depuis leur domicile et les suivre à distance, au grand bonheur des bénéficiaires. Ceux-ci n'ont pas manqué de témoigner leur reconnaissance, que ce soit par un simple appel téléphonique ... ou encore par une marque de satisfaction à l'issue d'un entretien social au Bureau.

Tout ceci a démontré à quel point notre ASBL remplit un rôle crucial pour nos bénéficiaires. Et ce sera encore plus le cas en période de déconfinement, car le futur est encore plus incertain qu'avant cette crise Covid-19.

Susie, Chargée d'orientation sociojuridique



Bien avant le confinement, il m'a été permis de passer au télétravail. J'ai réalisé un plan de travail pour cette nouvelle « aventure ». Sur ma « To do list »[(3)] figurait en premier un travail approfondi sur le site internet de l'Association : uniformiser le contenu des pages en français, néerlandais et anglais et finaliser le transfert et la traduction du site en anglais. L'aide de Maurice H. et de Philippe D. fut très précieuse. J'ai travaillé aussi sur les outils graphiques qui contribuent à passer l'information par le biais du visuel. Ensuite, j'ai relayé la connaissance acquise à mes collègues qui travaillaient sur les mêmes projets.

Au-delà de ce travail, j'avais en priorité la mission d'informer nos partenaires du fonctionnement du Service d'Accompagnement Ambulatoire durant crise sanitaire. En plein confinement, un partenaire nous a adressé une demande d'accompagnement inhabituelle qui nous a poussé à réfléchir sur *comment continuer les accompagnements tout en restant confinés.* C'est ainsi qu'est né le projet d'accompagnement à distance. Il consiste à mettre à profit l'expertise linguistique de nos bénévoles qui interviennent, via un appel de groupe, pour traduire l'entretien d'un partenaire avec son bénéficiaire.

Étant en télétravail depuis deux mois, je suis restée en contact avec le bureau par téléphone et par mail. Je n'ai jamais écrit autant de mails en si peu de temps :-) Entre collègues, nous nous sommes soutenus dans nos diverses tâches : ce fut une force pour continuer. Merci à chacun !

Francine, Chargée de l'accompagnement ambulatoire

Quelques chiffres de cette période de pandémie

Il y a les dossiers

- ◊ **118 dossiers** traités en mars, soit 60 % par rapport à mars 2019,
- ◊ **62 dossiers** traités en avril, soit 38 % par rapport à avril 2019.

et il y a les humains

- ◊ Chacun des **plus de 300 bénéficiaires** actuellement aidés a été contacté par téléphone,
- ◊ Chacun des **86 volontaires** a été contacté par téléphone à deux reprises,
- ◊ Un courriel a été adressé aux volontaires **toutes les deux semaines**.

Mon bénévolat a en premier lieu consisté à répondre au téléphone, écouter les demandes, rediriger vers Arnaud et/ou orienter vers d'autres services.

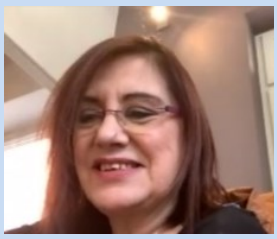
Venait ensuite l'accueil des personnes qui se présentaient à notre porte. Chaque jour, elles se succédaient, parfois à un rythme soutenu. Certaines avaient un rendez-vous, d'autres pas. Elles venaient car leur situation l'exigeait. Il y avait urgence.

On s'efforçait de satisfaire au mieux, selon nos disponibilités. Mon regret est que ce qui faisait notre force d'accueil (temps pour un café, thé, biscuits, ...) a dû être suspendu, pour raison d'hygiène.

En parallèle à l'accueil, j'ai fait du classement dans les dossiers et les archives. J'ai aussi veillé à la désinfection des bureaux. Il fallait être polyvalent.

Ce qui me manque le plus, ce sont les accompagnements et les échanges avec les autres bénévoles. J'ai eu beaucoup de plaisir à les contacter par téléphone, à maintenir les liens de notre équipe ou, si je peux me permettre, de notre famille.

Sidi, Accueillant relationnel (volontaire)



Pendant ce temps de confinement, en alternance avec Sidi, j'ai aidé à l'accueil téléphonique en complément de mon soutien au secrétariat (tâche que j'assure comme bénévole). J'ai fourni aux bénéficiaires les premières informations avant de les orienter vers l'accueillant social de service. Il s'agissait souvent de demandes d'aide alimentaire ou à la subsistance.

Tous ne comprenaient pas la situation et j'ai dû la réexpliquer plusieurs fois. En voyant tant de personnes en détresse, moi qui étais stressée par cette limitation de mouvement, j'ai réalisé qu'il y avait tout près de moi tant de personnes en souffrance qui n'attendaient qu'une main tendue ou une oreille attentive.

Les relations entre nous tous étaient cordiales et une grande solidarité était perceptible dans l'atmosphère entre les membres de l'équipe présente sur une base tournante. J'ai beaucoup appris de cette situation inhabituelle... Merci à tous !

Ilaria, Assistante d'organisation administration (volontaire)

(1) CAP : Centre d'Aide aux Personnes [ndlr]
(2) RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données [ndlr]
(3) To Do list : Liste des tâches à effectuer [ndlr]

Les messages de quelques bénévoles

- C'est très gentil d'avoir appelé pour prendre de mes nouvelles. J'organise et structure mes journées afin d'avoir toujours quelque chose à faire. J'arrive à bien m'occuper. Je vais me promener pour prendre l'air. C'est aussi important. Passe un grand bonjour à toute l'équipe ! Et on reste en union avec vous. *(Bernadette)*
- Est-ce que quelqu'un arrose les plantes ? Est-ce que quelqu'un a détartré la machine à café ? *(Myriam)*
- L'une des plus grandes difficultés est de ne pas pouvoir serrer nos enfants et petits-enfants dans nos bras. Mais on continue à les voir à travers la vitre. Des chaînes de solidarité se créent pour faire face au Covid (point important). (*François)*
- Actuellement, j'ai une tendinite au pied. Mon frère m'aide à faire mes courses mais si besoin, je n'hésiterai pas à contacter Accompagner. J'espère que la situation va évoluer positivement pour qu'on puisse reprendre nos activités. *(Peggy)*
- Je suis confiné à la campagne. J'y suis parti avant le confinement pour me reposer après mon opération. Je suis un peu en mal d'activité et de contacts sociaux, mais je m'adapte. Je salue le courage de toute l'équipe de continuer à poursuivre le projet d'ACC en ces moments compliqués. Vous faites partie des héros dont on parle tant. J'ai beaucoup d'interrogations pour la suite. *(Gérard)*
- Je confine avec ma femme à la maison. Elle trouve toujours quelque chose à me faire faire *(Jean-Pierre)*
- Le confinement est vraiment difficile. Ne plus pouvoir faire mes activités de bénévolat, c'est compliqué ! *(Marie-Yvonne)*
- Je suis beaucoup sollicité pour mes talents de dessinateur en ce moment :-) donc je n'ai pas le temps de m'ennuyer. *(Michel)*
- Je vais bien. J'espère que je serai en forme pour reprendre les activités le 18/05. *(Mogamed)*
- Ce confinement a aussi des points positifs : moins de stress et réveil de la nature. J'ai eu une petite visite d'un canard sur mon toit. *(Magda)*
- J'ai une amie qui voudrait bien intégrer l'équipe de bénévoles pour la traduction espagnol/anglais. *(Marguerite)*
- Je vais très très bien et j'assure toujours les permanences au bureau avec Susie et Jean-Bosco. *(Ilaria)*
- Tout se passe bien ! Je continue à travailler à l'hôpital pour le moment. *(Catherine)*
- Je suis actuellement en formation et j'ai beaucoup de devoirs. *(Paul Nguyen)*
- Je reste active durant ce confinement. Je me suis inscrite à la plateforme « Helpify Community ». Je suis également disponible pour l'accompagnement à distance, si besoin. Et je suis prête à recommencer mes activités de bénévole. *(Isabelle)*
- Je vais très bien. Actuellement, je suis à l'heure du ramadan. *(Rabia)*
- Je fais les courses pour trois personnes et je leur apporte un soutien moral. *(Josiane)*
- Je suis confiné à Bruxelles car je n'ai pas pu prendre le vol pour Paris. Ce sera difficile de faire des missions à distance car j'ai des difficultés à télécharger Skype mais ne pas hésiter s'il y a des accompagnements à faire en personne, me prévenir un peu avant. *(Djama)*
- J'ai beaucoup de boulot en ce moment car nous avons mis en place diverses actions au bureau dont une récolte de dons alimentaires afin de permettre aux plus démunis d'avoir accès à des colis alimentaires. Nous travaillons en équipe réduite. *(Sandrine)*
- J'ai écrit à Arnaud pour savoir quand on pouvait revenir. Il m'a envoyé le plan du déconfinement et je me réjouis de pouvoir revenir bientôt. *(Philippe)*

Aandacht! U kunt de Nederlandse uitgave bekomen op aanvraag aan Accompagner :
Secretariaat, F. Vande Sandestraat 40, 1081 Brussel (of aan bruxelles.coa@accompagner.be)

Les Amis d'Accompagner
N.N. 0879.434.959

Accueil et correspondance
Rue Félix Vande Sande 40
1081 Bruxelles
T: 02.411.87.54
bruxelles@accompagner.be

Accompagnement ambulatoire
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

Comment nous aider ?
En versant un don au compte IBAN BE25 1142 6095 4582 de « Les Amis d'Accompagner » avec en communication "Don".
Nous vous délivrerons l'attestation fiscale annuelle pour tout don = ou > à 40 € cumulés dans l'année, et ce au courant du 1er trimestre 2021.

Vos données personnelles
Si vous ne désirez plus recevoir d'information de notre part, si vous désirez la recevoir par courriel plutôt que par courrier postal ou si vous désirez que vos données soient retirées de notre base de données, il convient de nous contacter par courrier postal ou par courriel à l'adresse bruxelles.pre@accompagner.be

Editeur responsable : Guy Leroy, rue des Braves 21, 1081 Bruxelles