



2014 - 2019

Service de soutien aux activités d'utilité sociale agréé par la COCOF

Rue des Pères Blancs, 4 à 1040 Bruxelles
Tél. 02/737 67 45
push.bxl@gmail.com

Rapport d'activités

Année 2019

Avec le soutien du service



Remerciements

Merci à Karlijn, Morgane et Youssra, accompagnatrices de PUSH, pour leur dynamisme, leur compétence et leur créativité. La qualité de leur travail est d'ailleurs reconnue par nos bénéficiaires (voir évaluation interne p.24).

Le présent rapport est le reflet de leur investissement dans le projet de PUSH qui a fêté ses 5 années d'existence en 2019.

Merci au service PHARE de la COCOF qui nous soutient depuis le début et qui a rendu notre action pérenne.

Merci aux personnes en situation de handicap qui nous font confiance pour les accompagner sur le chemin de l'inclusion sociale.

Merci aux organisations qui les accueillent avec bienveillance sans lesquelles ce projet n'existerait pas.

Merci à nos mécènes qui nous ont permis d'initier ce beau projet et qui nous soutiennent afin d'en améliorer la qualité.

Merci aux fondateurs de PUSH qui ont décelé le potentiel contenu dans « décret inclusion » de 2014 et qui ont décidé, sur cette base, de développer une pratique innovante permettant aux personnes handicapées de devenir des acteurs du changement de notre société et de leur propre changement grâce à leur implication dans le monde associatif.

Table des matières

1	Informations globalisées relatives aux personnes accompagnées	2
2	Evaluation du projet de service	13
3	Faits marquants de 2019	14
4	Actions de promotion des activités d'utilité sociale et travail en réseau	15
5	Participation et inclusion des personnes handicapées	18
6	Données globalisées relatives au personnel	19
7	Nombres d'interventions	20
8	Formations suivies par le personnel	20
9	Evaluation interne	21
10	Dons et sponsoring	21
11	Perspectives du service	22
	Annexe 1 : évaluation interne	24
	Annexe 2 : action communautaire	31

1) Informations globalisées relatives aux personnes accompagnées

1. Demandes reçues

- 1.1 Répartition par genres
- 1.2 Répartition par types de handicap
- 1.3 Répartition par âges
- 1.4 Répartition par communes du domicile

2. Personnes accompagnées

- 2.1 Répartition par genres
- 2.2 Répartition par types de handicap
- 2.3 Répartition par âges
- 2.4 Répartition par communes du domicile
- 2.5 Tableau récapitulatif des accompagnements : objectifs & résultats

3. Personnes en attente d'un accompagnement

- 3.1 Répartition par genres
- 3.2 Répartition par âges
- 3.3 Répartition par types de handicap
- 3.4 Répartition par communes

4. Nombre d'interventions effectuées

5. Nombre d'évaluations réalisées

6. Organisations contactées (recherches d'activités de volontariat)

7. Collaborations avec les services externes et les centres

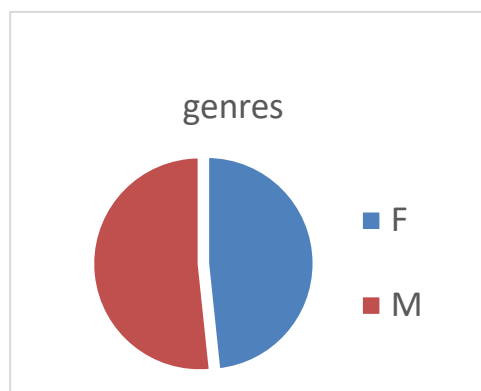
1. DEMANDES RECUES : **60**

2018 : 49

(+22.5%)

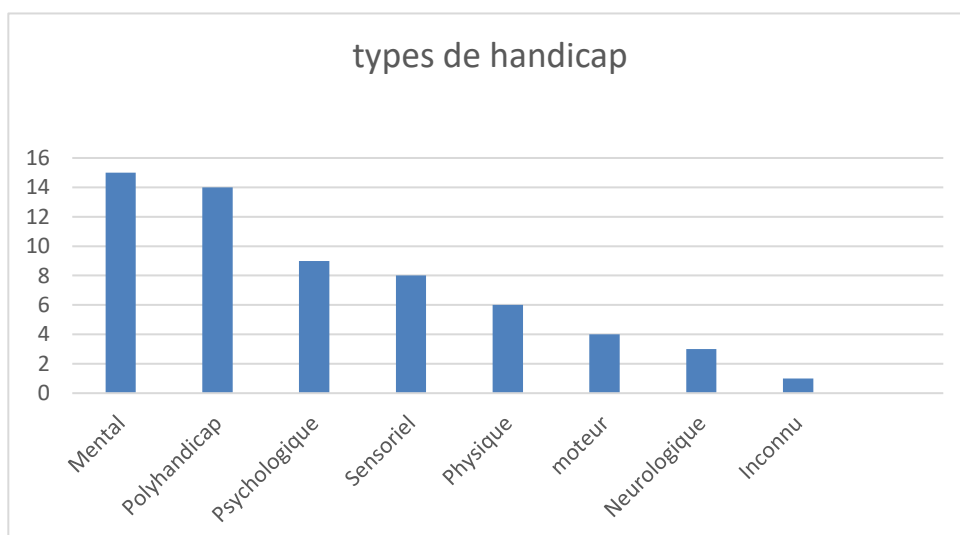
1.1 demandes : répartition par genres

Genres	
F	29
M	31
	60



1.2 demandes : répartition par types de handicap

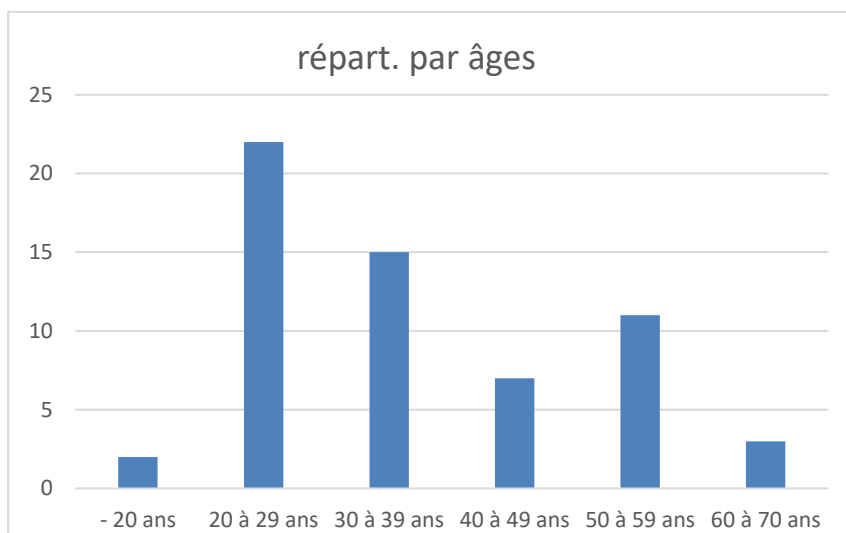
Mental	15
Polyhandicap	14
Psychologique	9
Sensoriel	8
Physique	6
Moteur	4
Neurologique	3
Inconnu	1



1.3 demandes :

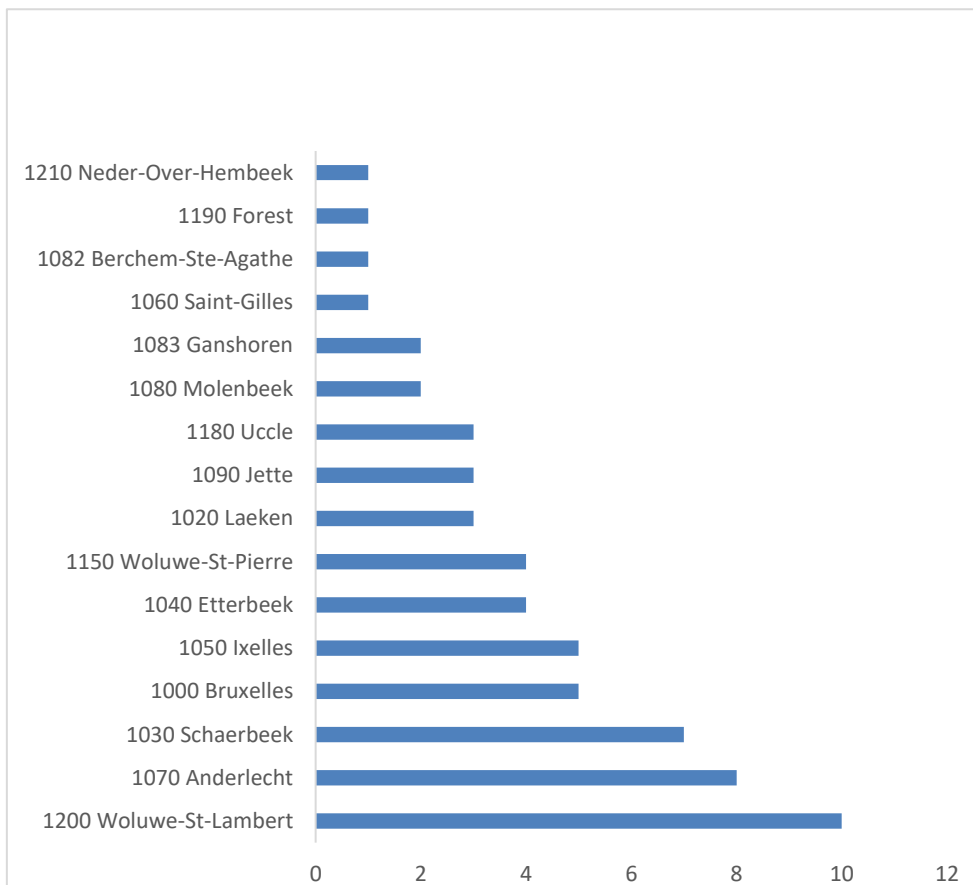
Répartition par âges

- 20 ans	2
20 à 29 ans	22
30 à 39 ans	15
40 à 49 ans	7
50 à 59 ans	11
60 à 70 ans	3



1.4 demandes: répartition par communes du domicile

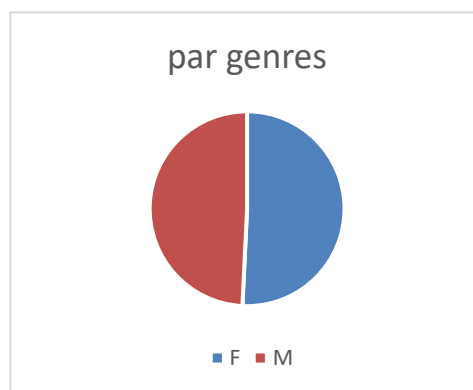
Communes domicile	
1200 Woluwe-St-Lambert	10
1070 Anderlecht	8
1030 Schaerbeek	7
1000 Bruxelles	5
1050 Ixelles	5
1040 Etterbeek	4
1150 Woluwe-St-Pierre	4
1020 Laeken	3
1090 Jette	3
1180 Uccle	3
1080 Molenbeek	2
1083 Ganshoren	2
1060 Saint-Gilles	1
1082 Berchem-Ste-Agathe	1
1190 Forest	1
1210 Neder-Over-Hembeek	1



2. Personnes accompagnées : 65 2018 : 42
(soit +54,8%)

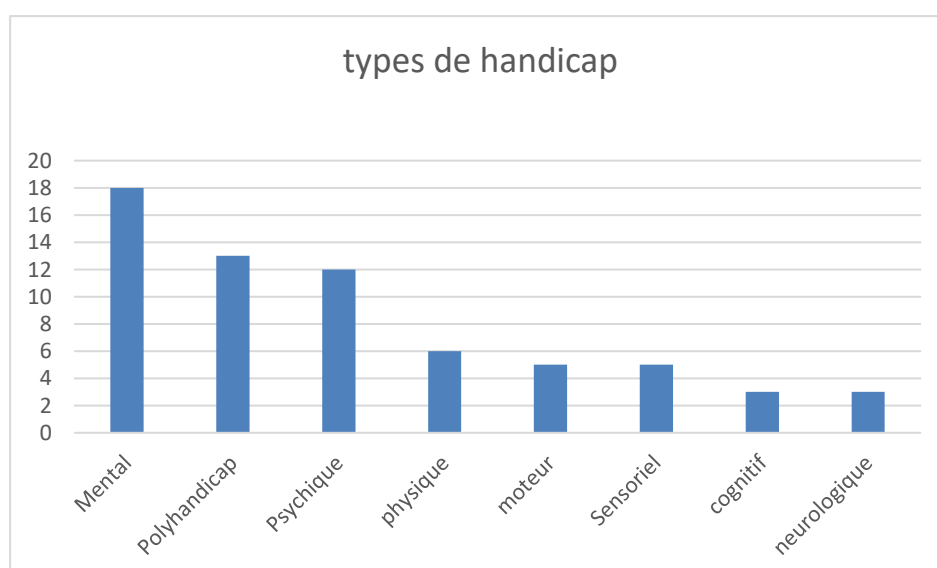
2.1 accompagnements par genres

Genres	
F	33
M	32



2.2 accompagnements par types de handicap

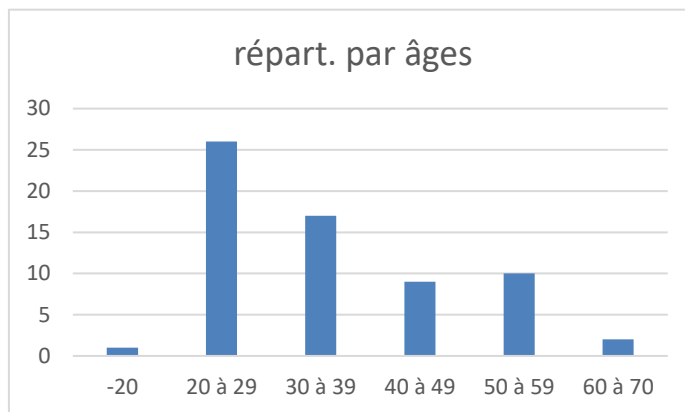
Types handicap	
Mental	18
Polyhandicap	13
Psychique	12
Physique	6
Moteur	5
Sensoriel	5
Cognitif	3
Neurologique	3



2.3 accompagnements :

Répartition par âges

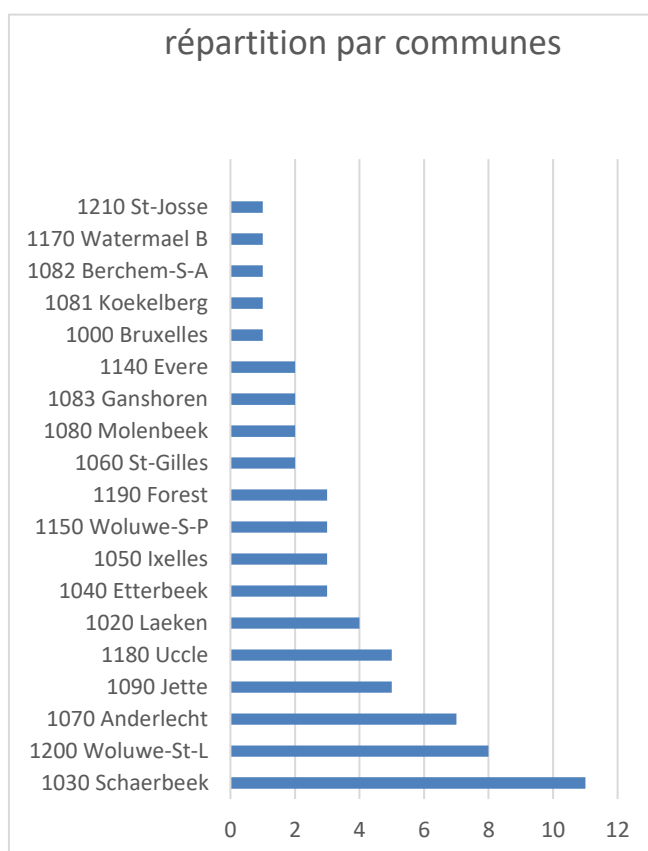
-20	1
20 à 29	26
30 à 39	17
40 à 49	9
50 à 59	10
60 à 70	2



2.4 accompagnements :

par communes

domicile	
1030 Schaerbeek	11
1200 Woluwe-St-L	8
1070 Anderlecht	7
1090 Jette	5
1180 Uccle	5
1020 Laeken	4
1040 Etterbeek	3
1050 Ixelles	3
1150 Woluwe-S-P	3
1190 Forest	3
1060 St-Gilles	2
1080 Molenbeek	2
1083 Ganshoren	2
1140 Evere	2
1000 Bruxelles	1
1081 Koekelberg	1
1082 Berchem-S-A	1
1170 Watermael B	1
1210 St-Josse	1



2.5 Accompagnements : objectifs et résultats

Objectifs:

atteints	28
en cours	22
Modifiés	1
réorientation (*)	14

Type de handicap	Objectif	Résultat
Intellectuel	Accueil	En cours
Psychique	Administratif	En cours
Intellectuel	Restauration	Restauration
Psychique	Jardinage	Jardinage
Polyhandicap	Restauration	Restauration
Intellectuel	Restauration	Restauration
Psychique	Seconde main	En cours
Neurologique	Seconde main	Seconde main
Neurologique	Incertain	Réorientation
Intellectuel	Restauration	Restauration
Sensoriel	Nettoyage	Nettoyage
Polyhandicap	Restauration, Administratif	Restauration, Administratif
Moteur	Administratif	Administratif
Intellectuel	Personnes âgées	Aide alimentaire
Intellectuel	Restauration	Restauration
Intellectuel	Enfance	Réorientation
Intellectuel	Seconde main	Seconde main
Moteur	Jardinage	Jardinage
Psychique	Animaux	Animaux
Intellectuel	Interprète	Réorientation
Intellectuel	Restauration	En cours
Intellectuel	Restauration	En cours
Polyhandicap	Personnes âgées, Restauration	En cours
Intellectuel	Animaux	Animaux
Cognitif	En cours	En cours
Moteur	Enfance, Personnes âgées, Administratif	Personnes âgées
Cognitif	Restauration	Réorientation
Psychique	Accueil, administratif, Hôpital	En cours
Psychique	Administratif	En cours
Intellectuel	Aide alimentaire	Aide alimentaire
Moteur	Animaux, Personnes âgées	Personnes âgées

Polyhandicap	Bibliothèque, Administratif, Seconde main	Bibliothèque
Sensoriel	Radio, personne démunies	Radio
Intellectuel	En cours	En cours
Polyhandicap	En cours	En cours
Cognitif	Informatique	Informatique
Physique	En cours	Réorientation
Sensoriel	En cours	Réorientation
Physique	Animaux, Enfance, Personnes âgées	En cours
Polyhandicap	Animaux, Cuisine	Cuisine
Physique	Enfance, Enseignement	Enseignement
Polyhandicap	En cours	En cours
Physique	Enfance	Enfance
Polyhandicap	Personnes âgées	Personnes âgées
Psychique	En cours	Réorientation
Psychique	En cours	En cours
Polyhandicap	En cours	En cours
Sensoriel	Incertain	Réorientation
Intellectuel	Nettoyage	Nettoyage
Sensoriel	Incertain	Réorientation
Psychique	Administratif	Réorientation
Moteur	Enfance, Action sociale	En cours
Intellectuel	Personnes âgées, Hôpital	En cours
Polyhandicap	Enfance	Réorientation
Psychique	Personnes âgées	En cours
Polyhandicap	Sport	Sport
Intellectuel	Personnes âgées	En cours
Intellectuel	Entraide	Entraide
Physique	Restauration	Restauration
Neurologique	En cours	En cours
Physique	Incertain	En cours
Psychique	En cours	En cours
Polyhandicap	Enfance	Enfance
Intellectuel	En cours	Réorientation
Psychique	En cours	Réorientation

* réorientations:

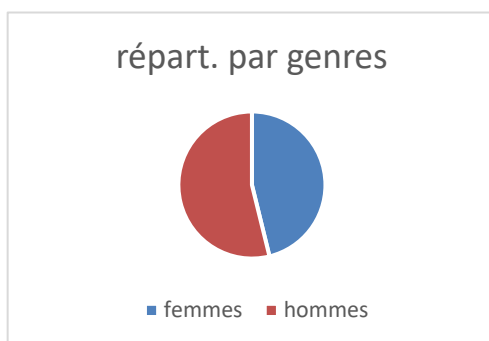
- personnes réorientées vers un autre service/projet plus adapté à sa situation
- personnes qui trouvent un autre projet (travail, formation,)
- personnes qui se rendent compte que le volontariat ne leur convient pas, etc.

3. Personnes en attente d'un accompagnement : **13**
 (au 31/12/19)

2018 : 16
 soit -18,75%

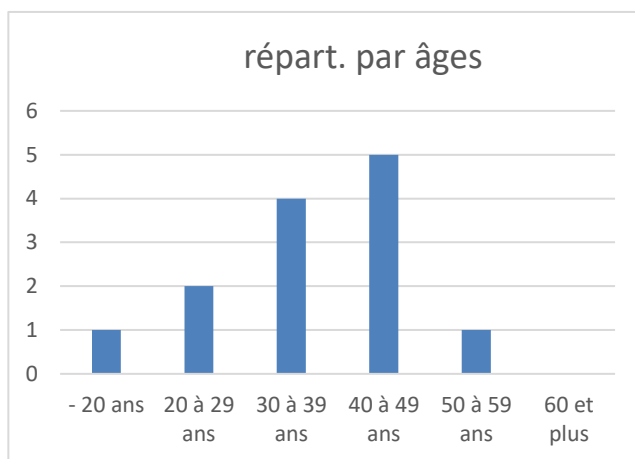
3.1 genres

femmes	6
hommes	7



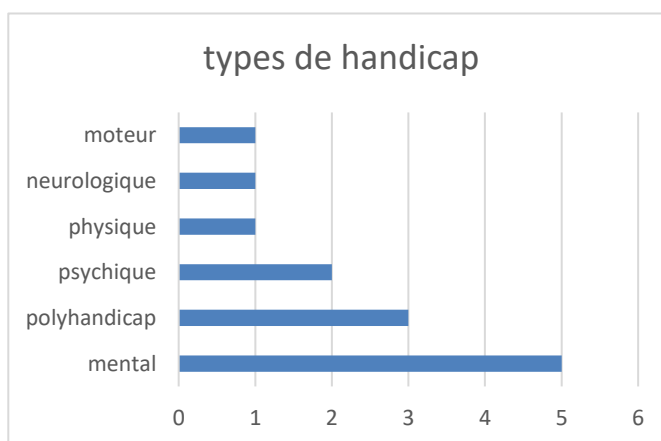
3.2 âges

- 20 ans	1
20 à 29 ans	2
30 à 39 ans	4
40 à 49 ans	5
50 à 59 ans	1
60 et plus	0



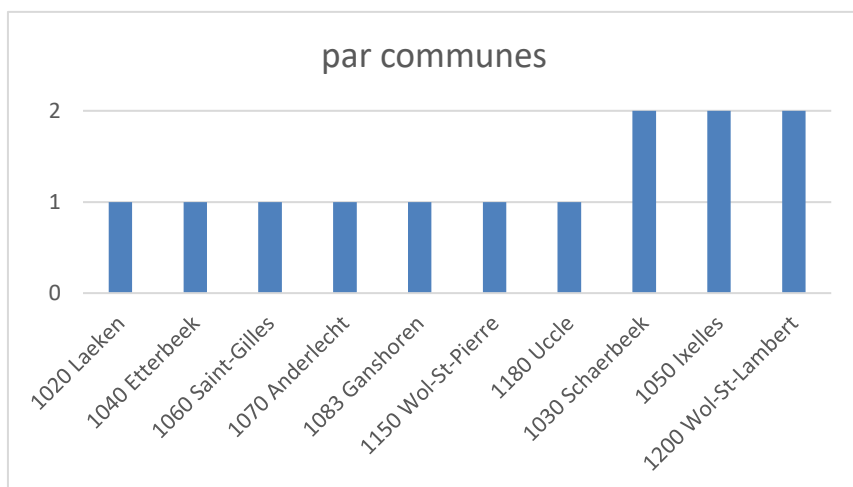
3.3 types de handicap

mental	5
polyhandicap	3
psychique	2
physique	1
neurologique	1
moteur	1



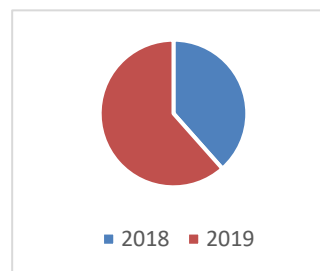
3.4 par communes du domicile

1020 Laeken	1
1040 Etterbeek	1
1060 Saint-Gilles	1
1070 Anderlecht	1
1083 Ganshoren	1
1150 Wol-St-Pierre	1
1180 Uccle	1
1030 Schaerbeek	2
1050 Ixelles	2
1200 Wol-St-Lambert	2



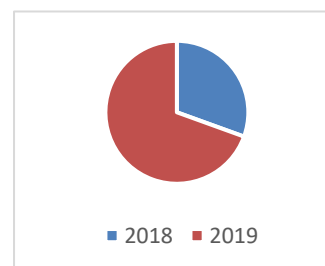
4. Nombre d'interventions : **831**

évolution: 2018 519
(+60,12%) 2019 831



5. Nombre d'évaluations réalisées : **66**

évolution: 2018 29
(+127,6%) 2019 66



Note : étant donné le délai habituel de 3 mois entre les évaluations, celles-ci peuvent s'étaler sur 2 années

6. Nombre d'organisations contactées (recherches d'activités): **219**

7. Collaborations avec les services et centres (non-exhaustif)

Centre d'Hébergement pour Sourds et Malentendants (CHSM)

Centre d'Hébergement Pazhapa

Info-Sourds

Transition

Beiti Médori

Les pilotis ASBL

Diversicom

Bataclan

Centre d'hébergement d'Ixelles

Centre d'hébergement et centre
de jour l'Arche

Centre de traumatologie et de
réadaptation

Centre d'hébergement Jangada

Service d'accompagnement Cap Idéal

Service de Santé Mental Anaïs

Service d'accompagnement de Bruxelles

Le Gué

Service de santé mentale La Gerbe

CPAS de Jette

My Wish

Le Grain

Ligue de la sclérose en plaque

Clinique Sans Souci

Ecole Joie de Vivre Laeken

Centre Psychosocial Sint Alexius

Ixelles

EQLA

Famisol

Ligue braille

Inclusion

Etc.

2) Evaluation de la mise en œuvre du projet de service

Le projet de service mis en œuvre depuis 2018 correspond bien à la réalité du terrain et n'a suscité aucune remarque de la part des usagers (voir annexe 1). Il n'a donc pas nécessité de modifications en 2019.

Une version « facile à lire et à comprendre » de nos documents (projet de service, convention d'accompagnement, convention de volontariat et ROI) est disponible pour les personnes en situation de handicap.

Par rapport à 2018, la liste d'attente et surtout le temps d'attente des personnes qui font une demande d'accompagnement ont été réduits grâce à l'engagement d'une 3^{ème} accompagnatrice.

Ainsi, au 31/12/19 nous n'avions plus que 13 personnes en attente d'un accompagnement au lieu de 16 au 31/12/18 (-18,75%). Il faut aussi tenir compte du fait que nous avons connu une forte croissance des demandes en 2019 (+22,5%) ce qui implique une liste d'attente plus importante que nous avons donc pu mieux gérer.

Pour ce qui concerne nos missions qui ne sont pas liées à l'accompagnement proprement-dit, nous nous interrogeons sur les dispositions prévues à l'article 71.4° du décret qui prévoient notre participation à des « actions communautaires permettant davantage de lien social avec le quartier et l'environnement proche de la personne handicapée ».

Etant donné notre genre d'activité (travail social individualisé) et la répartition géographique de nos interventions sur tout le territoire de Bruxelles-Capitale, cet aspect paraît difficile à mettre en œuvre. En effet, par définition, le travail social communautaire se réalise en lien avec un groupe de personnes déterminé et sur une échelle très localisée. Les actions de PUSH ne se déroulent ni dans un quartier ni dans la sphère de l'environnement proche des personnes que nous accompagnons.

En outre, une action communautaire ne s'improvise pas. Elle exige une méthodologie particulière, du personnel en suffisance formé spécifiquement, du temps et des moyens dont PUSH ne dispose pas.

A ce sujet, l'article publié par Catherine BOSQUET, Maître-assistante à la Haute Ecole Paul-Henri Spaak (département social - Bruxelles) peut éclairer le lecteur sur les spécificités de cette méthodologie (voir annexe 2).

Nous sommes dans l'attente d'indications plus précises du service PHARE à ce sujet.

3) Faits marquants de 2019

Comme mentionné ci-dessus, l'engagement d'une 3^{ème} accompagnatrice (3/4 temps) fut très bénéfique. En 2019, nous avons pu améliorer la prise en charge des bénéficiaires :

- diminution du temps d'attente
- augmentation du nombre d'accompagnements
- augmentation du nombre d'interventions
- augmentation des évaluations

Grâce au soutien généreux du Rotary Club Bruxelles Nord, nous avons finalisé la création de notre nouveau site internet en collaboration avec l'ASBL Banlieue qui œuvre pour la réduction de la fracture numérique.

Il est plus riche, plus convivial et plus attractif. Nous pouvons maintenant y ajouter nous-mêmes des témoignages de nos bénéficiaires, des actualités, etc.

A cette occasion, un nouveau logo de PUSH a été créé.

Nous avons acquis un roll-up incluant le nouveau logo et les coordonnées de notre nouveau site.

Un nouveau plan d'assurances a été négocié avec le courtier AMF, spécialisé dans le secteur non-marchand. Nous avons ainsi obtenu des conditions particulièrement intéressantes pour les polices suivantes :

- responsabilité civile : RC exploitation, RC professionnelle, RC volontaires
- incendie et vols
- RC administrateurs
- assurance loi (accident du travail)

Le 24 janvier, nous avons organisé un drink de nouvel-an auquel tous nos bénéficiaires ont été conviés ainsi que les membres de notre Conseil d'administration.

Ce fut pour nous l'occasion de remercier les volontaires pour leur engagement social.

Outre l'aspect convivial de cet événement, ce fut un moment d'échanges avec les 22 bénéficiaires présents et entre eux.

Quatre représentants d'associations qui accueillent nos volontaires étaient également parmi nous.

En mars, une demande de renouvellement de notre agrément a été introduite à la COCOF. L'inspection qui s'en est suivie fut très positive.

Un nouvel agrément nous a été accordé en catégorie 2 pour la période du 01/01/20 au 31/12/29, ce qui rend notre service pérenne tant sur le plan financier qu'au point de vue du personnel.

Grâce aux subsides plus importants dont nous bénéficions depuis notre passage en catégorie 2, nous avons enfin pu remplacer nos vieux ordinateurs obsolètes.

Nous avons rempli nos obligations par rapport au nouveau fichier UBO (SPF Finances) et au RGPD (protection des données).

4) Actions de promotion des activités d'utilité sociale et travail en réseau

L'année 2019 fut particulièrement riche à ce sujet.

PUSH a participé à la création d'une nouvelle fédération dénommée « ASAH Bruxelles » (issue de l'ancienne ASAH qui regroupait des services wallons et bruxellois). Cette affiliation permet à PUSH de collaborer avec un réseau important qui regroupe presque tous les services d'accompagnement bruxellois.

Nous avons présenté notre service au CPAS de Forest en vue de promouvoir les activités d'utilité sociale et collaborer avec cet organisme de première ligne. Cela a débouché sur un accord de principe.

Tous les CPAS de la région de Bruxelles-Capitale ont reçu des informations relatives à PUSH et aux possibilités de volontariat des personnes handicapées.

Le 11 mars, nous avons participé à une séance d'information organisée par l'Ecole Joie de Vivre (enseignement secondaire spécialisé de types 1, 2 et 8). Nous avons présenté les activités d'utilité sociale aux jeunes de dernière année et d'avant-dernière année. Nombreux sont ceux qui n'ont plus aucune activité après leurs études secondaires. Le volontariat peut être une solution pour eux.

En mai, nous avons répondu à une proposition de collaboration du RAQ (Réseau Associatif pour la Qualité) qui a notamment pour missions de :

- promouvoir la qualité de vie des personnes en situation de handicap par la mise à disposition d'outils référentiels (dont les livrets smiles 2.0)
- favoriser les échanges entre les intervenants

Nous avons présenté PUSH lors d'une séance d'information du RAQ.

Le 8 mai 2019, PUSH a tenu un stand au salon du volontariat de Nivelles. Cette manifestation a permis de faire la promotion du volontariat des personnes en situation de handicap, de présenter notre service à un large public et de nouer des contacts avec d'autres associations actives dans le volontariat.

Ainsi, nous avons eu un échange avec un représentant de la Plateforme Francophone du Volontariat au sujet de notre projet de création d'un salon du volontariat à Bruxelles (voir plus loin).

Un journaliste de « monasbl.be » nous a interviewés et a publié un article sur PUSH. Profitant de la visite d'André Antoine, à l'époque Président du parlement de Wallonie, nous lui avons présenté PUSH. Il s'est dit très intéressé par la création d'un service de ce genre en Wallonie. Il est également favorable à une plus grande collaboration avec la COCOF afin que des personnes handicapées wallonnes puissent être prises en charge par PUSH et réciproquement.

Le 14 mai, nous avons participé au forum sur « l'inclusion des personnes extra-ordinaires au théâtre » organisé par le théâtre des Martyrs. Les objectifs poursuivis étaient de sensibiliser le secteur culturel aux personnes handicapées et de créer des liens et échanges avec les associations qui les accompagnent.

L'après-midi s'est clôturée par le spectacle « Is there life on mars ? » basé sur des interviews de personnes autistes et de leurs proches.

Il a obtenu le label « spectacle d'utilité publique 2019 » de la COCOF.

Le 19 septembre, PUSH a tenu un stand de présentation à la journée d'études organisée à l'ULB par l'EBIS (European Brain Injury Society). A cette occasion, nous avons pu avoir des échanges avec l'équipe de la Braise qui a parfois des demandes de volontariat. Des contacts ont également eu lieu avec une délégation française intéressée par la spécificité de notre service.

En octobre, nous avons été reçus chez ACTIRIS afin d'établir un partenariat pour les personnes handicapées qui n'ont pas accès au monde du travail.

Du 7 au 10 octobre, l'une de nos accompagnatrices, Morgane Dieleman, a participé à un voyage d'études en Pologne organisé par le service des relations internationales du service PHARE. Ce séjour faisait suite aux échanges qui ont déjà eu lieu en 2017 et 2018 avec la Pologne auxquels PUSH avait déjà participé.

En décembre, une délégation polonaise est venue en Belgique. Nous avons présenté notre service et rendu visite à des associations où des volontaires sont en activités. La journée s'est clôturée par le témoignage d'un volontaire et des échanges avec lui sur son expérience.

Le directeur de PUSH a rencontré le Bourgmestre de Woluwe-Saint-Pierre, B.Cerexhe, afin de lui présenter nos projets de sensibilisation et de promotion du volontariat des personnes handicapées (voir point 11).

Il s'est montré très intéressé par ceux-ci et des perspectives de partenariat ont été envisagées pour leur réalisation en 2020.

Faisant suite à la visite du salon Braille Tech en octobre, nos accompagnatrices ont rencontré un responsable du service emploi et formation de la Ligue Braille à qui elles ont présenté notre association. La Ligue pourrait orienter vers PUSH des personnes qui n'ont pas accès à l'emploi et qui souhaitent avoir une activité de volontariat.

L'une de nos accompagnatrices, Karlijn Van Duin, est devenue membre de la Commission Consultative pour la Politique des Personnes Handicapées de la commune de Schaerbeek. Cet organe a pour mission de suivre la mise en œuvre des objectifs de « La Charte Communale de l'Intégration de la Personne Handicapée » adoptée par le Conseil communal le 27 mars 2013.

Elle est un lieu d'échange entre les particuliers, les associations et le politique.

Ses 3 objectifs principaux :

1. Informer les citoyens et associations quant aux nouvelles mesures et politiques mises en œuvre par la commune ;
2. Emettre des avis et s'impliquer dans des projets, le cas échéant ;
3. Créer un espace d'échanges : questions, remarques, expertise.

Le 16 novembre, nous avons tenu un stand de présentation de PUSH à la journée « Handicap & Emploi » organisée par Inclusion.

Nous avons pris contact avec Centre Européen des Volontaires (CEV) pour lui présenter les missions de PUSH.

Il s'agit d'un réseau européen de plus de 80 centres de volontariat nationaux et régionaux qui s'emploient à soutenir et à promouvoir le bénévolat. Le CEV centralise les problèmes et les priorités de chacun de ses membres à l'égard des institutions de l'Union européenne. Le CEV fait également office de forum central d'échanges d'informations, politiques et pratiques. Il entretient une étroite collaboration entre ses membres et organise des conférences, des séminaires, des groupes de travail et d'autres activités comme la recherche.

Les membres du CEV représentent des milliers d'organisations et d'associations de volontariat ainsi que des volontaires au niveau local, régional et national pour

- être une voix représentative pour le volontariat en Europe,
- renforcer l'infrastructure du volontariat dans les pays en Europe,
- promouvoir le volontariat et le rendre plus efficace.

PUSH a également rejoint le réseau VolontariAS qui vise à lever les freins au volontariat pour les organisations et citoyens et améliorer la qualité du volontariat. De cette façon, il entend contribuer à la qualité des services proposés aux personnes accompagnées dans le secteur de l'action sociale.

Depuis 2019, nous sommes mentionnés sur les sites internet suivants :

- réseau SAM (aide aux aidants proches)
- Parthages (promotion de la participation des personnes handicapées à la société)
- Bruxelles Sociale (Centre de Documentation et de Coordination Sociale)
- Give a Day (plateforme dédiée au volontariat)

Nous avons des liens, sommes membres et/ou collaborons avec divers organismes en lien avec nos missions :

- ASAH
- Begeleid Werken (association pour le volontariat en Flandre)
- Plateforme Francophone du Volontariat
- Volont'air
- Ideji asbl
- Monasbl.be
- Le Guide Social
- Fondation Roi Baudouin (et Bonne Causes)
- Etc

5) Participation et inclusion des personnes handicapées

PUSH est convaincu que le volontariat pour les personnes handicapées constitue un vecteur d'inclusion dans notre société.

Les personnes en situation de handicap ont parfois le sentiment d'être assistées, d'être un poids pour les autres.

Grâce au bénévolat, elles peuvent, au contraire, devenir de véritables acteurs sociaux et contribuer à une société meilleure.

Les témoignages que nous avons recueillis (voir notre site internet « pushasbl.be ») permettent de se rendre compte de l'importance que revêtent les activités de volontariat pour elles.

Les bénéficiaires furent très coopératifs et fiers de faire part de leur expérience.

La visite de la délégation polonaise (voir point 4) a été l'occasion de rendre visite à des bénévoles sur leur lieu d'activité :

- potager Amazone
- restaurant social Chambéry

L'après-midi a été consacrée à la présentation, par un volontaire, de son activité à Radio Panik.

Ce furent des moments riches pour nos visiteurs mais surtout pour les bénévoles qui ont ainsi été valorisés par leur participation à ces échanges.

Le 5 décembre a eu lieu la journée internationale des volontaires. De plus, l'asbl PUSH fêtait ses 5 ans en 2019.

A cette occasion, nous avons organisé un goûter-rencontre pour les personnes que nous accompagnons. Ce fut pour nous le moment de les remercier pour leur engagement et la confiance qu'elles accordent à PUSH.

Des échanges intéressants ont eu lieu entre participants et avec le personnel de PUSH.

Grâce à notre partenariat avec la Plateforme Francophone pour le Volontariat, nous avons pu offrir un petit cadeau à nos volontaires.

Les personnes accompagnées par PUSH ont été invitées à participer à une enquête de satisfaction anonyme (voir annexe 1).

Elles ont ainsi pu s'exprimer au sujet de l'accompagnement dont elles bénéficient à PUSH, de leur activité, des documents qui leur ont été transmis (ROI, conventions, etc).

6) Données globalisées relatives au personnel et changements intervenus

ACCOMPAGNATRICES	Date entrée	Date de sortie	Diplôme	Temps trav.	ETP	du	au	Type contrat
Karlijn VAN DUIN	01/01/2017	-	Master en psychologie	18h30	0.5	01/01	31/12	cdi
Youssra BEN ABDELLAH	08/06/2017	-	Assistante sociale	18h30	0.5	01/01	31/12	cdi
				10h00	0.27	01/01	31/12	cdd
Morgane DIELEMAN	10/12/2018	-	Assistante sociale	28h30	0.77	01/01	31/12	cdi
DIRECTEUR								
Philippe BOSSAERTS	01/01/2018	-	Assistant social	10h30	0.28	01/01	31/12	cdi

7) Nombre d'interventions

Une intervention est toute prestation d'un membre du personnel d'accompagnement dont la durée est d'au moins 30 minutes (ou deux fois 15 minutes pour la même personne) qui est en lien direct avec la personne et son projet individualisé en matière d'activité d'utilité sociale (arrêté 2017/890 relatif aux SSAUS).

Période du 01/01/19 au 31/12/2019 : **831** (2018 : 519, soit +60,11%)

8) Formations suivies par le personnel en 2019

Karlijn VAN DUIN	Formateur
Le rapport d'étonnement (le regard du volontaire sur l'organisation qui l'accueille)	Plateforme francophone du Volontariat
Le volontariat : un business rentable ?	Plateforme francophone du Volontariat
Forum inclusion des personnes « extraordinaires »	Théâtre des Martyrs
Des signes pour mieux entendre	CREE asbl
Congrès	Platform Begeleid Werken
Salon Braille Tech	Ligue Braille
Salon emploi et handicap	Inclusion
Maintenance du site internet	Banlieue
Yousra BEN ABDELLAH	
Modifications loi sur le volontariat	Plateforme francophone du Volontariat
Langue des signes : module 1	CREE asbl
Le volontariat : un business rentable ?	Plateforme francophone du Volontariat
Forum inclusion des personnes « extraordinaires »	Théâtre des Martyrs
Des signes pour mieux entendre	CREE asbl
Langue des signes : module 2	CREE asbl
Faire face à l'agressivité avec professionnalisme	CFIP
Nouvelles perspectives en réadaptation	European Brain Injury Society
Maintenance du site internet	Banlieue
Morgane DIELEMAN	
Le langage facile à lire et à comprendre	Inclusion ASBL
Le rapport d'étonnement (le regard du volontaire sur l'organisation qui l'accueille)	Plateforme francophone du Volontariat
Le volontariat : un business rentable ?	Plateforme francophone du Volontariat

Des signes pour mieux entendre	CREE asbl
Nouvelles perspectives en réadaptation	European Brain Injury Society
Voyage d'études en Pologne	COCOF
Salon Braille Tech	Ligue Braille
Salon emploi et handicap	Inclusion
Maintenance du site internet	Banlieue
Philippe BOSSAERTS	
Nouvelle loi sur les ASBL	EDEJI asbl
Maintenance du site internet	Banlieue

9) Evaluation interne

Comme en 2018, les bénéficiaires de PUSH ont été sollicités pour participer à une enquête de satisfaction. Les résultats ont été à nouveau extrêmement positifs (voir annexe 1).

10) dons et sponsoring

Début janvier 2019, une demande de soutien financier a été introduite auprès du club Rotaract de Bruxelles-Capitale (jeunes rotariens). Disposant de peu de moyens, il nous a orienté vers le Rotary Club de Bruxelles-Nord.

Nous avons pu présenter les activités de PUSH aux membres de ce Rotary le 24/01/19. Les participants à cette réunion se sont montrés intéressés par l'originalité de notre service. Cela a débouché sur l'octroi de deux dons de 1.000€.

Nous avons sollicité le sponsoring de notre banque (Triodos) pour la création de notre nouveau site internet. Nous n'avons pas obtenu de réponse positive, notre association ne correspondant pas aux critères de sélection.

En avril 2019, nous avons eu une inspection du SPF Finances qui faisait suite à notre demande introduite en juin 2018 en vue d'obtenir l'exonération fiscale pour nos donateurs. Celle-ci nous a été accordée avec effet au 01/01/19 pour une période de 2 ans.

Dès lors, une campagne de récolte de dons a été lancée. Nous avons ainsi reçu 510€.

Le dossier que nous avons introduit en 2018 auprès des « Œuvres du Soir » a débouché en 2019 sur l'octroi d'un don de 2.000€ à PUSH.

Au total, PUSH a obtenu 4.510€ de dons en 2019.

Une demande a été introduite auprès de la fondation EPIC afin de faire partie de « son portefeuille » d'associations bénéficiaires.

Cette fondation a pour objet, notamment, de

- Restaurer la confiance entre les donateurs et les organisations sociales
- Constituer un portefeuille d'organisations sociales sélectionnées suivant plusieurs critères qualitatifs
- Offrir aux grands donateurs l'opportunité de donner de façon stratégique.

Notre demande n'a pas abouti. PUSH est une trop petite organisation pour cette fondation.

PUSH a introduit un dossier pour participer au « prix de la citoyenneté » octroyé par les divers Rotary Clubs bruxellois.

Ce prix récompense des associations dont les actions permettent aux citoyens d'assumer leur rôle et de prendre des responsabilités dans la société, ce qui correspond aux missions de PUSH.

Nous n'avons malheureusement pas été sélectionnés. En 2021, nous pourrions à nouveau y concourir.

PUSH a participé à la campagne « 100 minutes pour changer le monde » organisée par Radio Nostalgie. L'objectif était de bénéficier gratuitement d'une campagne de promotion (interview et spot publicitaire).

Notre association n'a malheureusement pas été retenue.

Nous avons participé à une étude sur les legs organisée par la Hoogeschool Gent. PUSH est ainsi devenue membre de leur réseau d'information.

11) Perspectives du service

A l'avenir, nous comptons développer nos missions de sensibilisation et de promotion des activités d'utilité sociale tant pour notre public cible que pour les organismes susceptibles d'accueillir des volontaires.

Deux projets sont envisagés.

PROJET 1 : séances d'information communales

PUSH souhaite sensibiliser les citoyens et les associations locales au sujet des possibilités d'activités de volontariat réalisées par les personnes en situation de handicap.

Une séance d'information serait organisée dans chaque commune de la région bruxelloise.

Ces événements pourraient être réalisés en collaboration avec les échevins concernés par le handicap et les Conseils consultatifs communaux quand il en existe un.

Nous envisageons de travailler en partenariat avec la Plateforme Francophone du Volontariat, Give a Day et le Guide social pour ce qui concerne la promotion des événements.

Les citoyens seront informés et invités via les journaux communaux.

Les associations locales et particulièrement celles qui ont des bénéficiaires handicapés seront invitées ainsi que les écoles secondaires d'enseignement spécialisé situées sur le territoire de la commune.

PROJET 2 : création du salon du volontariat de Bruxelles (projet plus généraliste)

Un tel salon est déjà organisé à Liège (Province) et à Nivelles (Commune).

Il n'en existe pas en région bruxelloise.

L'objectif est de sensibiliser le public, le milieu associatif et les pouvoirs publics au volontariat en général et au volontariat des personnes en situation de handicap en particulier.

Pour la réalisation de ce projet, PUSH devra trouver des partenaires. Nous sommes une très petite association qui n'a pas les moyens humains, logistiques et financiers pour assumer seule ce projet.

D'emblée, la Plateforme Francophone du Volontariat, s'est montrée intéressée.

Le projet pourrait voir le jour en 2020 ou 2021.

Autre projet.

En 2020 nous rendrons notre site internet plus accessible aux personnes en situation de handicap. Notre objectif est d'obtenir le label « Anysurfer » qui est reconnu dans le secteur.

PH.BOSSAERTS
Directeur

EVALUATION INTERNE

1. Présentation.

En décembre 2019, nous avons réalisé une enquête de satisfaction anonyme auprès des personnes que nous accompagnons, qu'elles soient en activité ou en recherche d'une activité de volontariat.

Les personnes en pause (pour causes de maladie, etc.) et celles qui sont sur la liste d'attente n'ont pas participé à l'enquête.

Nombre de personnes interrogées : 32

a) personnes qui sont en activité : 18

b) personnes qui sont en recherche d'une activité : 14

Nombre de réponses : 16/32, soit un taux de participation global de 50%

Les questions étant fermées, les participants pouvaient faire des commentaires.

2. Résultats

A. Personnes en activité.

Taux de participation :

7 personnes sur 18 ont répondu, soit 38,90%

Question 1 : Ce que je fais comme activité :

- Aide aux personnes : 2
- Bien-être animaux : 2
- Education et formation : 1
- Restauration : 1
- Nettoyage : 1

Question 2 : Je fais mon bénévolat dans la commune de :

- Ixelles : 1
- Molenbeek : 1
- Uccle : 1
- Saint-Josse : 1
- Bruxelles : 1
- Schaerbeek : 1
- Etterbeek : 1

Question 3 : Je fais mon bénévolat :

1 fois par semaine : 5 personnes

3 fois par semaine : 2 personnes

Question 4 : Combien d'heures par semaine ?

3h00 : 2 personnes

4h00 : 2 personnes

5h00 : 1 personne

12h00 : 1 personne

18h00 : 1 personne

Question 5 : J'ai connu le service PUSH par :

- Le service PHARE : 4 personnes
- Un service agréé par le PHARE : 1 personnes
- Par une connaissance, un membre de ma famille : 1 personne
- Ne sait plus : 1 personne

Question 6 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante : 6 personnes soit 85,71%

Satisfaisante : 1 personne soit 14,29%

Insatisfaisante : 0

Question 7 : Quand je rencontre un membre de l'équipe de PUSH, je suis :

Très satisfait(e) : 7 personnes soit 100%

Satisfait(e) : 0

Insatisfait(e) : 0

Question 8 : Quand l'accompagnatrice m'a présenté le service PUSH, j'ai été :

Très satisfait(e) : 5 soit 71,43%

Satisfait(e) : 2 soit 28,57%

Insatisfait(e) : 0

Question 9 : Quand l'accompagnatrice m'a expliqué le volontariat, j'ai été :

Très satisfait(e) : 5 soit 71,43%

Satisfait(e) : 2 soit 28,57%

Insatisfait(e) : 0

Question 10 : Quand j'ai parlé de mon projet personnel à l'accompagnatrice, j'ai été :

Très satisfait(e) : 4 soit 57,14%

Satisfait(e) : 3 soit 42,86%

Insatisfait(e) : 0

Question 11 : Quand mon accompagnatrice m'a proposé des lieux de volontariat, j'ai été :

Très satisfait(e) : 4 soit 57,14%

Satisfait(e) : 3 soit 42,86%

Insatisfait(e) : 0

Question 12 : Quand je me suis présenté sur mon lieu d'activité, l'aide de Push a été :

Très satisfaisante : 6 soit 85,71%

Satisfaisante : 1 soit 14,29%

Insatisfaisante : 0

Question 13 : Quand j'explique à mon accompagnatrice comment se passe mon activité de volontariat, je suis :

Très satisfait(e) : 6 soit 85,71%

Satisfait(e) : 1 soit 14,29%

Insatisfait(e) : 0

Question 14 : Mon activité de volontariat est globalement :

Très satisfaisante : 4 soit 57,14%
Satisfaisante : 3 soit 42,86%
Insatisfaisante : 0

Question 15 : Je trouve que les tâches que je fais pendant mon volontariat sont :

Très satisfaisantes : 3 soit 42,86%
Satisfaisantes : 4 soit 57,14%
Insatisfaisantes : 0

Commentaires :

- « Parfois j'ai des douleurs car c'est du travail physique »
- « Parfois le travail de nettoyage n'est pas respecté par les autres travailleurs qui ont des chaussures sales »

Question 16 : je trouve que les contacts que j'ai avec les personnes sur le lieu de volontariat sont :

Très satisfaisants : 4 soit 57,14%
Satisfaisants : 1 soit 14,29%
Insatisfaisants : 2 soit 28,58%

1 commentaire : « Les contacts sont bons avec certains et moins avec d'autres »

Question 17 : J'estime que mon activité de volontariat m'apporte du positif :

Oui : 7 soit 100%

Non : 0

Si oui, qu'est ce que votre activité vous apporte ?

- du plaisir : 1
- faire quelque chose d'utile : 4
- des contacts avec les autres: 4
- une meilleure confiance en moi : 4
- de nouvelles compétences : 1
- être plus actif : 1
- être de bonne humeur : 1

Question 18 : Avez-vous une remarque sur le règlement de PUSH ?

Aucune remarque.

1 commentaire : « j'ai oublié »

Question 19 : Comment le service PUSH pourrait-il mieux faire ?

2 réponses : « c'est une question difficile »
« tout est bien »

Conclusions pour les personnes en activité

Le taux de participation à l'enquête s'est quelque peu amélioré par rapport à l'année précédente (on est passé de 43% à 50%). Il est satisfaisant compte tenu du fait qu'elle s'adresse à une population fragilisée.

L'aide aux personnes et le bien-être animal sont des activités qui semblent davantage plaire à nos bénéficiaires.

Les volontaires font le plus souvent leur activité une fois par semaine à raison de 3 à 4 heures.

C'est le service PHARE qui oriente la majeure partie des personnes vers notre service.

Nos bénéficiaires jugent l'aide apportée par PUSH comme très satisfaisante (6/7) à satisfaisante (1/7), ce qui est très positif.

La qualité des contacts qu'ils ont avec nos accompagnatrices obtient un très bon score puisque 100% des personnes sont très satisfaites.

Aucune insatisfaction n'apparaît dans les autres aspects évoqués au sujet des accompagnements réalisés par PUSH.

Les personnes sont globalement très satisfaites à satisfaites par leur activité.

Un seul bémol : 2 personnes sur 7 n'ont pas de bons contacts avec les personnes qu'elles côtoient sur leur lieu d'activités.

Toutes les personnes interrogées estiment que leur activité leur procure du positif dans leur vie. Les aspects le plus souvent évoqués sont : faire quelque chose d'utile, avoir des contacts et améliorer la confiance qu'elles ont en elles.

Aucune remarque n'a été faite au sujet du ROI de PUSH.

B. Personnes en recherche d'une activité

Taux de participation : 9 personnes sur 14, soit 64,30%

Question 1 : J'ai connu le service PUSH par :

Service Phare : 2

Autre service : 7

Question 2 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante : 6 soit 66.66%

Satisfaisante : 3 soit 33.34%

Insatisfaisante : 0

Commentaires : « Efficacité, rapidité, adaptations adéquates des compétences, valorisation des compétences ; fort aide et appui psychologique, soutien à la recherche d'un poste adapté. GRAND sens de l'humanité et de la valorisation de la personne dans sa globalité ».

Question 3 : Quand je rencontre un membre de l'équipe de PUSH, je suis

Très satisfait : 5 soit 55.56%

Satisfait : 4 soit 44.44%

Insatisfait : 0

Commentaire : « amabilité, gentillesse, sérieux, ponctualité, suivi impeccable ».

Question 4 : Quand l'accompagnatrice m'a présenté le service PUSH, j'ai été :

Très satisfait : 6 soit 66.66%

Satisfait : 3 soit 33.34%

Insatisfait : 0

Commentaire : « gentillesse, humanité et compréhension ».

Question 5 : Quand l'accompagnatrice m'a expliqué le volontariat, j'ai été :

Très satisfait : 6 soit 66.66%

Satisfait : 3 soit 33.34%

Insatisfait : 0

Question 6 : Quand j'ai parlé de mon projet personnel à l'accompagnatrice, j'ai été :

Très satisfait : 5 soit 55.56%

Satisfait : 4 soit 44.44%

Insatisfait : 0

Commentaires : - « je n'aimais pas le stage en cuisine »

- « réalisation efficace et rapide du projet ainsi que suivi général »

Question 7 : Avez-vous une remarque sur le règlement de PUSH

2 réponses : « Non, intervention dans les frais de déplacement »
« Parfait »

Question 8 : Comment le service PUSH pourrait-il mieux faire ?

5 réponses :

- « Trouver des sponsors afin de renforcer les liens entre les différents intervenants »
- « Je suis très satisfait, il y a pas beaucoup à changer »
- « Fixer des rendez-vous plus rapidement et plus rapprochés »
- « Je ne sais pas »
- « Continuer à chercher des lieux de bénévolats très diversifiés »

Conclusions pour les personnes en recherche d'activité

Le taux de participation est meilleur que celui des personnes qui sont en activité : il atteint plus de 60% (contre 38,9%).

Ce sont principalement d'autres services agréés par la COCOF qui ont orienté ces personnes vers PUSH.

Globalement, l'aide apportée par PUSH est jugée très satisfaisante à satisfaisante.

De même, les contacts et le travail réalisé par nos accompagnatrices sont très appréciés.

Certains commentaires sont élogieux et cela donne du sens à l'action qu'elles réalisent.

Une personne regrette que ses frais de déplacements ne soient pas couverts par PUSH.

Nous pourrions envisager une intervention dans des cas exceptionnels, pour des personnes particulièrement démunies, afin que cet aspect ne constitue pas un obstacle au volontariat.

Conclusion générale

Cette deuxième évaluation interne reste très positive. Toutes les personnes que nous accompagnons ont exprimé leur satisfaction par rapport au service PUSH et à ses accompagnatrices.

Les seules insatisfactions exprimées (2 personnes sur 32 personnes interrogées) ne concernent pas directement notre service. Elles sont relatives à la mauvaise qualité des contacts que ces volontaires ont avec les personnes du lieu de leur activité.

L'enquête permet de se rendre compte des attentes des volontaires par rapport à notre service.

Les réponses données démontrent que nos objectifs sont bien atteints et que notre service contribue à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Notre projet de service nous paraît donc bien adapté à la réalité du terrain.

Rapport d'activités 2019 : annexe 2

Qu'est-ce qu'une action communautaire ?

Dans un article paru en avril 2003, Catherine BOSQUET, Maître-assistante à la Haute Ecole Paul-Henri Spaak (département social - Bruxelles), en donne une définition intéressante et ses principales caractéristiques :

La littérature en la matière n'aide pas vraiment le lecteur ou les travailleurs sociaux cherchant quelque éclaircissement, tant les définitions diffèrent d'un texte à l'autre. On retrouve ainsi les termes de : développement communautaire, action communautaire, intervention communautaire, organisation communautaire, développement local ou développement social local, travail social communautaire, projet participatif... action collective même pour certains, histoire de confondre encore un peu plus les esprits... Bref, de quoi s'y perdre.

Ce ne sont pas tant les mots qui importent mais plutôt les réalités qu'ils recouvrent et qu'ils sont censés représenter. Il ne semble pas très intéressant de chercher ici à définir tous ces termes : tant d'auteurs s'y sont déjà essayés avec plus ou moins de succès, certains utilisant des termes différents pour dire la même réalité, d'autres utilisant des termes identiques pour dire des réalités différentes.

Il paraît par contre plus intéressant d'essayer de comprendre ce qui distingue - mais aussi ce qui relie - le développement communautaire, des autres méthodologies en travail social, et ce que seraient les « ingrédients » qui le caractériseraient. La présentation qui suit est un « modèle » quelque peu idéal-typique de ce que devrait être tout travail communautaire. Comme tout modèle, il est fait pour être contredit par la pratique et la réalité de terrain qui, tout en s'en éloignant, tente de s'en rapprocher.

On pourrait définir les caractéristiques du développement communautaire comme suit :

- L'existence d'un problème collectif, c'est-à-dire d'un problème commun à un ensemble de personnes, une population, une collectivité, ou une communauté, problème commun parce qu'il trouve ses racines et s'explique par un problème structurel ou d'organisation sociale, par définition donc « externe » à l'individu, même si celui-ci peut le vivre individuellement de façon différente de son voisin. La population ne constitue pas nécessairement un groupe organisé, et si elle est déjà organisée, elle n'a généralement pas besoin de l'aide de travailleurs sociaux.

Il arrive souvent que des travailleurs sociaux, soit d'initiative, soit parce que cela leur est demandé par les programmes ou les institutions dans lesquels ils sont amenés à travailler, soient amenés à faire du travail communautaire sans que la population en soit demandeuse. Il s'agira alors, si toutefois il y a bien indication de travail communautaire - et cette question est essentielle ! - de faire prendre conscience à la population de la nature collective de ses problèmes avant d'imaginer avec elle les, ou des, solutions collectives qui en découleraient. Conscientisation étant entendu ici au sens politique du terme (prise de conscience des mécanismes économiques, politiques et sociaux qui pèsent sur eux) et non psychologique (conscient/inconscient au sens freudien) bien entendu.

- La réponse à ce problème collectif devra être collective elle aussi. Ce qui suppose que toutes les personnes concernées par le(s) problème(s) doivent agir ensemble, à toutes les étapes du processus. La population, d'abord en tant que première concernée par les problèmes, mais aussi les travailleurs sociaux et leurs partenaires de tous ordres (associatifs, institutionnels, politiques, économiques...) vont penser et agir ensemble. La population est considérée ici non pas comme consommatrice de services mis à sa disposition, mais comme un ensemble de citoyens, d'acteurs, de producteurs de leurs propres réponses collectives. On ne fait donc pas POUR la population mais AVEC elle, on ne le répétera jamais assez. Mais c'est pourtant probablement l'une des tâches les plus ardues en travail social communautaire que de faire participer les gens à la résolution de leurs propres problèmes, cela pour différentes raisons qui nous renvoient à des enjeux éthiques et politiques importants (cf. infra).

- L'existence d'un partenariat, ou à tout le moins d'un travail en réseau, ou de collaboration. On ne peut travailler seul en développement communautaire : le problème étant collectif, il touche un ensemble de personnes/institutions/cadres différents, ayant des rôles et des fonctions différentes par rapport au problème, ses origines et ses manifestations, autant de personnes qui doivent donc, de façon plus ou moins étroite et active selon les partenaires et selon les moments du processus, travailler ensemble. Parmi ces partenaires, les différents pouvoirs, publics ou non, c'est-à-dire ceux qui ont un pouvoir de décision sur le problème et ses solutions, devront à un moment donné être parties prenantes au processus. Ce qui ne va pas sans poser un certain nombre de questions idéologiques, politiques, éthiques ici aussi (cf. infra).

- Pour répondre à la nature du problème de départ, la ou les réponses viseront bien entendu un changement structurel ou d'organisation sociale, ce qui suppose d'emblée des réponses non ponctuelles ou isolées. Il s'agit de changer la situation en profondeur et non de trouver une réponse temporaire ou immédiate à un problème ponctuel. Il s'agit d'innover, d'inventer, de créer des formes nouvelles de structures ou d'organisation, des modes de fonctionnements nouveaux qui répondent mieux aux problèmes de la population que les institutions ou services existants. Il s'agit de sortir de la dyade classique offre/demande, service/client, instituant/institué...

- La réponse est bien souvent territorialisée, localisée ; elle s'inscrit en tout cas à un niveau d'intervention micro-social qui permet les échanges directs et concrets entre les gens, qui permet une expression réelle, de fait et non seulement théorique ou de droit, un niveau qui permet l'établissement de liens sociaux réels, non virtuels ou distants.

- L'action communautaire se déroule par définition sur la place publique. La notion du secret professionnel, si chère aux travailleurs sociaux, se travaille de manière un peu différente en travail communautaire : tout ne doit pas se dire, bien au contraire, mais l'action doit par définition se faire connaître si elle veut avoir une chance d'aboutir en touchant le plus grand nombre.

- Enfin, il faut du temps, du temps et encore du temps : du temps pour obtenir des résultats certainement mais aussi pour, analyser le problème, penser l'action, se rencontrer, échanger, partager, négocier, organiser, agir, évaluer... On ne peut travailler que sur le long terme, conception encore parfois difficile à faire reconnaître auprès de nos décideurs politiques, contraints à des temps électoraux par définition plus courts que ceux des changements