



Rue des Pères Blancs, 4
1040 Bruxelles
Tél. 02/737 67 45
0477 510 370
push.bxl@gmail.com

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

Rapport d'activités

Année 2020

Avec le soutien du service

Phare

Table des matières

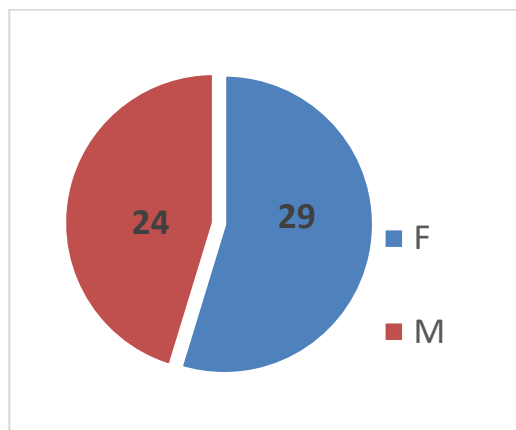
1	Informations globalisées relatives aux personnes accompagnées	2
2	Evaluation du projet de service	16
3	Faits marquants de 2020	16
4	Actions de promotion des activités d'utilité sociale et travail en réseau	21
5	Participation et inclusion des personnes handicapées	22
6	Données relatives au personnel	23
7	Formations suivies par le personnel	24
8	Nombre d'interventions	24
9	Evaluation interne	25
10	Perspectives du service	30
11	Dons et sponsoring	31
	Annexe 1 : enquête de satisfaction 2021	32

1) Informations globalisées relative aux personnes accompagnées

1. Demandes reçues	page
1.1 Répartition par genres	3
1.2 Répartition par types de handicap	3
1.3 Répartition par âges	4
1.4 Répartition par communes du domicile	4
2. Personnes accompagnées	
2.1 Répartition par genres	5
2.2 Répartition par types de handicap	6
2.3 Répartition par âges	6
2.4 Répartition par communes du domicile	7
2.5 Objectifs et résultats	8
3. Personnes en attente d'un accompagnement	
3.1 Répartition par genres	10
3.2 Répartition par types de handicap	10
3.3 Répartition par âges	11
3.4 Répartition par communes	11
4. Nombre d'intervention et d'évaluations effectuées	12
5. Collaboration avec des professionnels du secteur	13
6. Organisations contactées (recherches d'activités de volontariat)	13
7. Evolution sur 3 ans	13

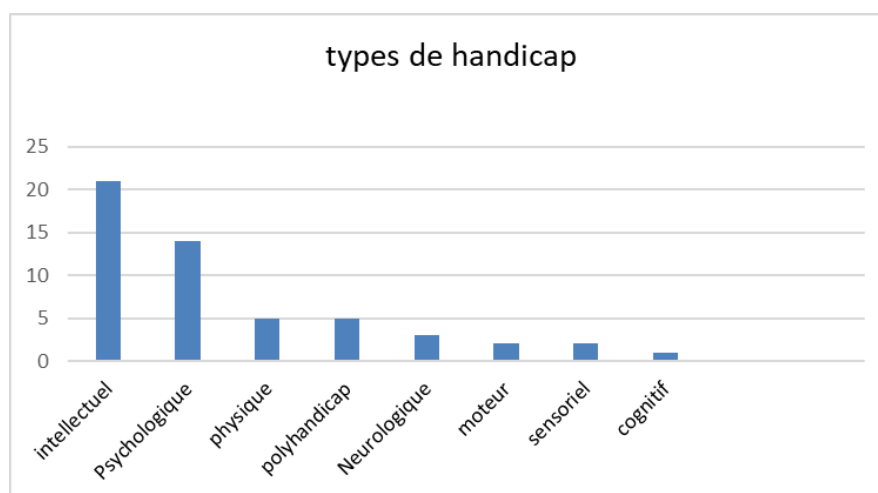
1. Demandes reçues : 53

1.1 Répartition par genres



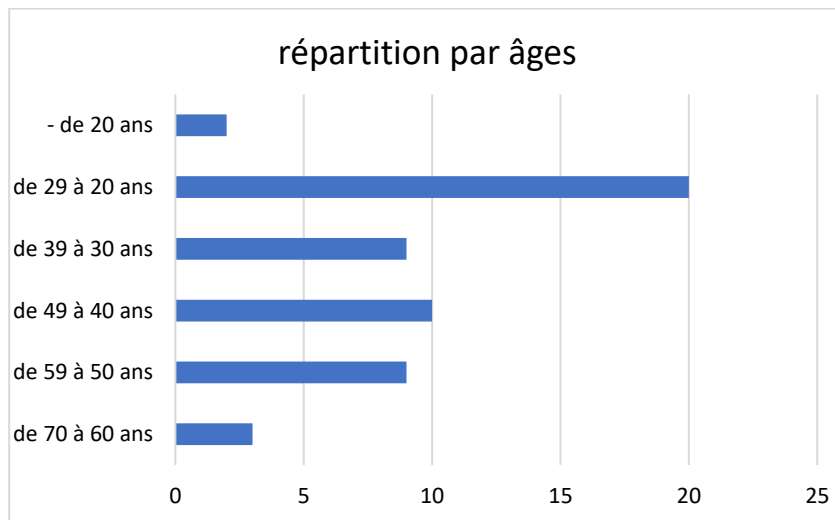
2.2 Répartition par types de handicap

intellectuel	21
psychologique	14
physique	5
polyhandicap	5
neurologique	3
moteur	2
sensoriel	2
cognitif	1



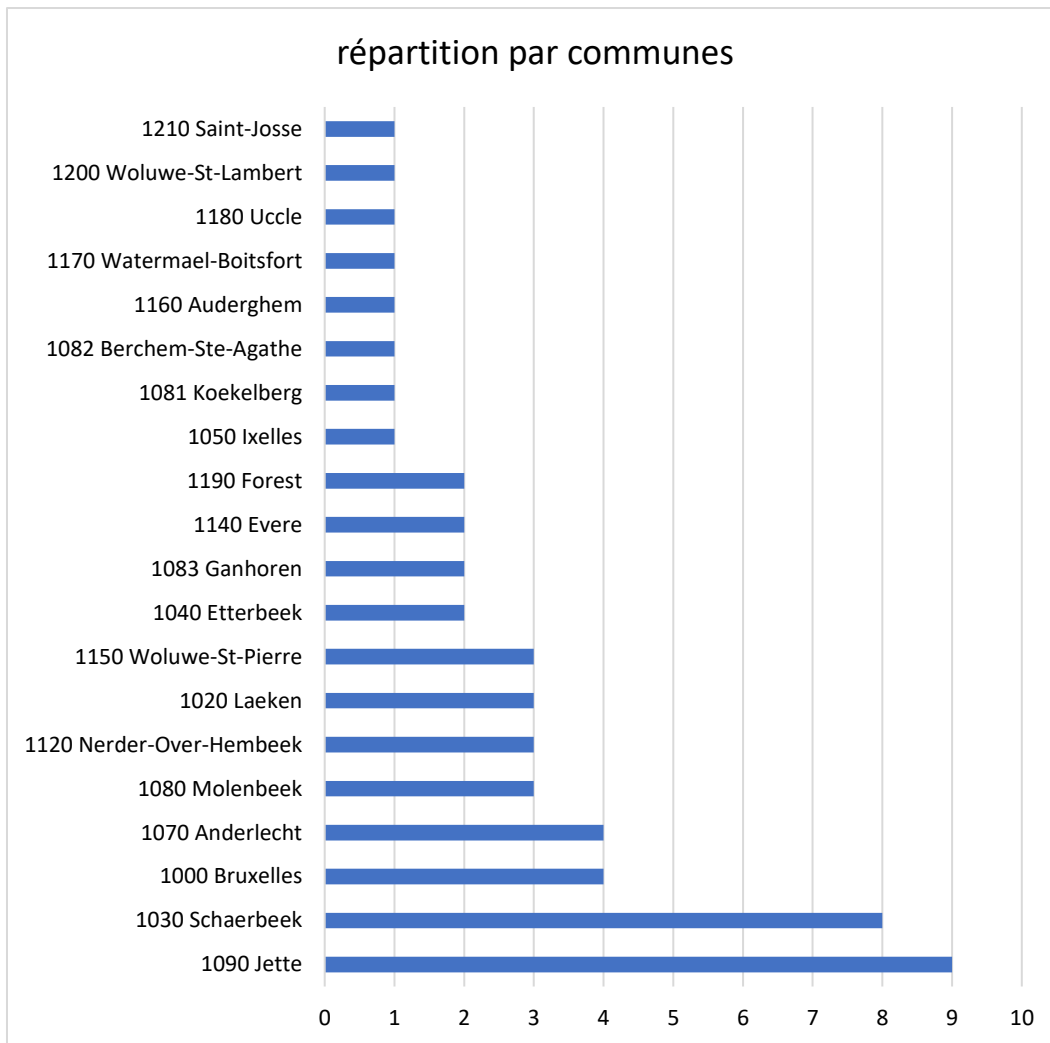
1.3 répartition par âges

de 70 à 60 ans	3
de 59 à 50 ans	9
de 49 à 40 ans	10
de 39 à 30 ans	9
de 29 à 20 ans	20
- de 20 ans	2



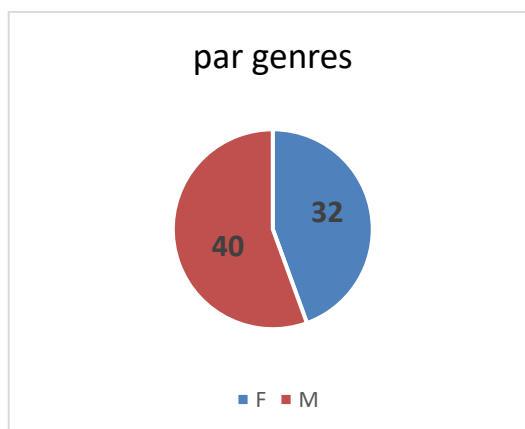
1.4 répartition par communes

1090 Jette	9	1140 Evere	2
1030 Schaerbeek	8	1190 Forest	2
1000 Bruxelles	4	1050 Ixelles	1
1070 Anderlecht	4	1081 Koekelberg	1
1080 Molenbeek	3	1082 Berchem-Ste-Agathe	1
1120 Nerder-Over-Hembeek	3	1160 Auderghem	1
1020 Laeken	3	1170 Watermael-Boitsfort	1
1150 Woluwe-St-Pierre	3	1180 Uccle	1
1040 Etterbeek	2	1200 Woluwe-St-Lambert	1
1083 Ganhoren	2	1210 Saint-Josse	1



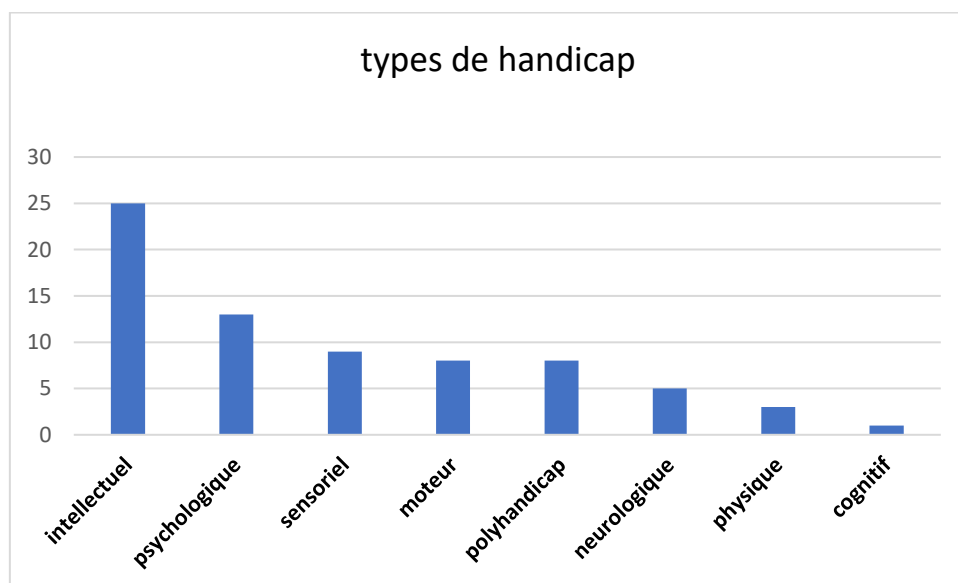
2. Personnes accompagnées : 72

2.1 Répartitions par genres



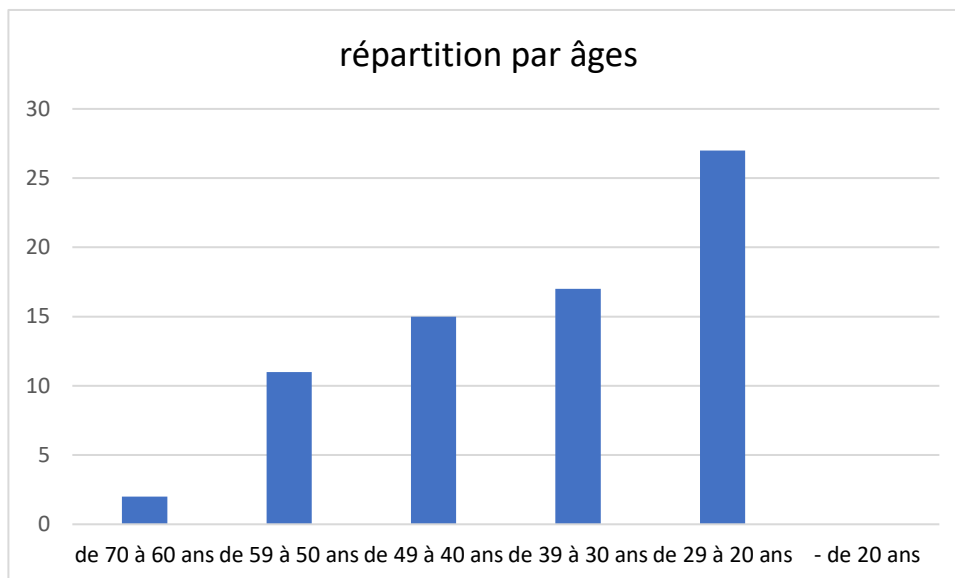
2.2 Répartition par types de handicap

intellectuel	25
psychologique	13
sensoriel	9
moteur	8
polyhandicap	8
neurologique	5
physique	3
cognitif	1



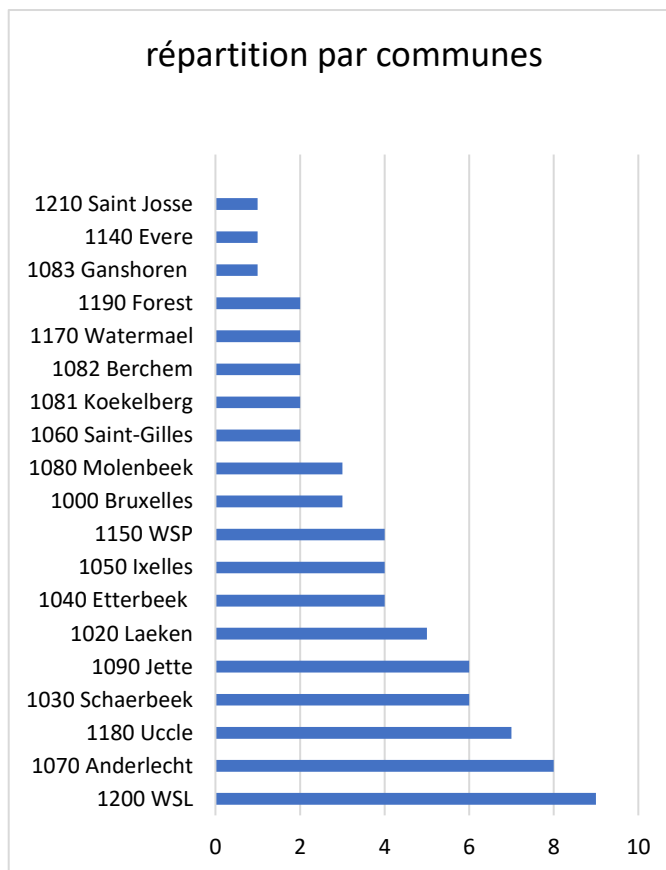
2.3 Répartition par âges

de 70 à 60 ans	2
de 59 à 50 ans	11
de 49 à 40 ans	15
de 39 à 30 ans	17
de 29 à 20 ans	27
- de 20 ans	0



2.4 Répartition par communes

Commune du domicile	
1200 WSL	9
1070 Anderlecht	8
1180 Uccle	7
1030 Schaerbeek	6
1090 Jette	6
1020 Laeken	5
1040 Etterbeek	4
1050 Ixelles	4
1150 WSP	4
1000 Bruxelles	3
1080 Molenbeek	3
1060 Saint-Gilles	2
1081 Koekelberg	2
1082 Berchem	2
1170 Watermael	2
1190 Forest	2
1083 Ganshoren	1
1140 Evere	1
1210 Saint Josse	1



2.5 Objectifs et résultats

Objectifs

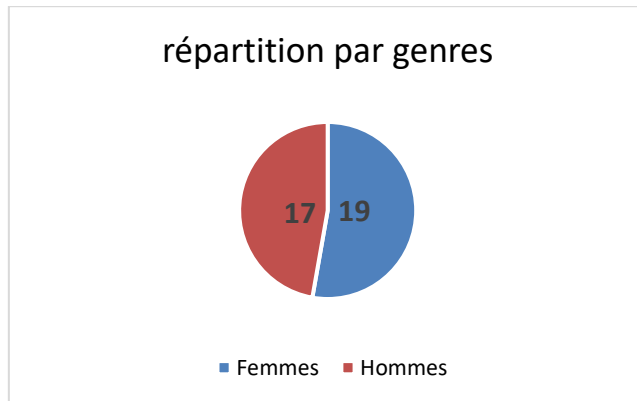
atteints	32
modifiés	1
en cours	34
Réorientations	5

Objectifs	Résultats		Objectifs	Résultats
Accueil	En cours		Culturel	Culturel
Administratif	Administratif		Relationnel	Autre
Animaux	Animaux		Relationnel	Relationnel
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire		Culturel	Culturel
Relationnel	En cours		Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Vente et Seconde main	Vente et Seconde main		Relationnel	En cours
Nettoyage	Nettoyage		Relationnel	Relationnel
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire		Administratif	Administratif

Objectifs	Résultats		Objectifs	Résultats
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire		Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Vente et Seconde main	Vente et Seconde main		Apprentissage	Apprentissage
Jardinage	Jardinage		Relationnel	Relationnel
Animaux	Animaux		Apprentissage	Apprentissage
En cours	En cours		En cours	En cours
Relationnel	Relationnel		Relationnel	Relationnel
Accueil	En cours		En cours	En cours
Animaux	Animaux		Nettoyage	Nettoyage
En cours	En cours		En cours	Réorientation
Relationnel	Réorientation		Restauration et Aide alimentaire	En cours
Relationnel	Relationnel		Apprentissage	Réorientation
Relationnel	En cours		En cours	En cours
En cours	En cours		En cours	En cours
Apprentissage	Apprentissage		En cours	En cours
Relationnel	En cours		En cours	En cours
Relationnel	Relationnel		Relationnel	En cours
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire		En cours	En cours
En cours	En cours		Relationnel	Relationnel
Apprentissage	En cours		En cours	En cours
Restauration et Aide alimentaire	En cours		Relationnel	En cours
Animaux	Animaux		Relationnel	En cours
Relationnel	En cours		Relationnel	Relationnel
Apprentissage	Apprentissage		Relationnel	En cours
En cours	Réorientation		En cours	En cours
En cours	Réorientation		En cours	En cours
En cours	En cours		En cours	En cours
Restauration et Aide alimentaire	En cours		En cours	En cours
Relationnel	En cours		En cours	En cours

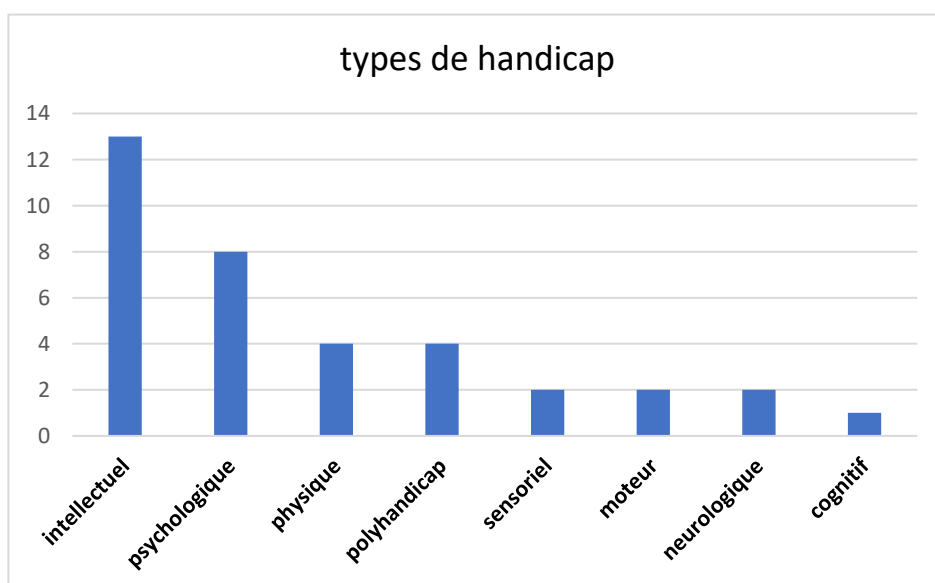
3. Personnes en attente d'un accompagnement : 36

3.1 Répartition par genres



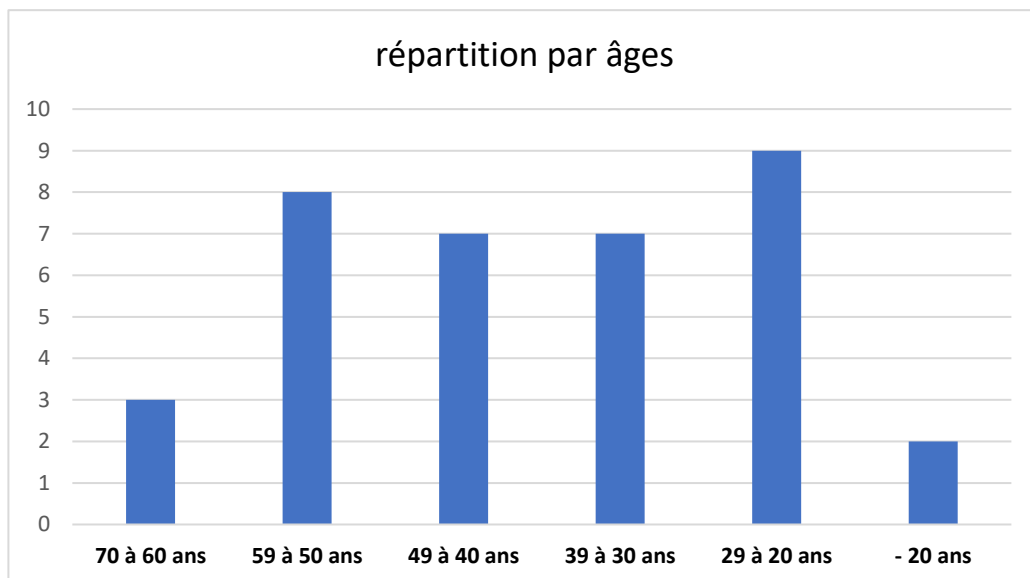
3.2 Répartition par types de handicap

intellectuel	13
psychologique	8
physique	4
polyhandicap	4
sensoriel	2
moteur	2
neurologique	2
cognitif	1



3.3 Répartition par âges

âges	
70 à 60 ans	3
59 à 50 ans	8
49 à 40 ans	7
39 à 30 ans	7
29 à 20 ans	9
- 20 ans	2

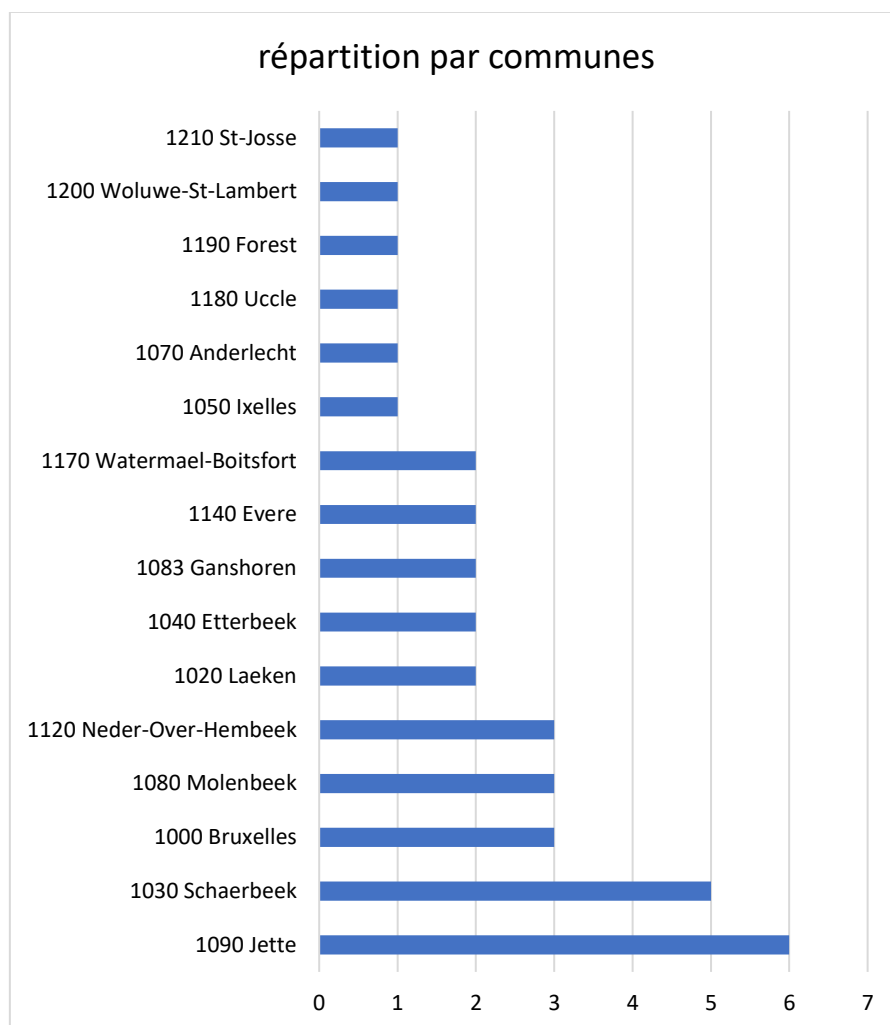


3.4 Répartition par communes

Commune du domicile

1090 Jette	6
1030 Schaerbeek	5
1000 Bruxelles	3
1080 Molenbeek	3
1120 Neder-Over-Hembeek	3
1020 Laeken	2
1040 Etterbeek	2
1083 Ganshoren	2
1140 Evere	2
1170 Watermael-Boitsfort	2

1050 Ixelles	1
1070 Anderlecht	1
1180 Uccle	1
1190 Forest	1
1200 Woluwe-St-Lambert	1
1210 St-Josse	1



4. Nombre d'interventions et d'évaluations effectuées :

696 interventions

23 évaluations

5. Collaborations avec des professionnels du secteur (liste non exhaustive)

L'Arche: le Toit
 SSM PsychoEtterbeek
 Interligne
 CentrEmergences
 Ecole Saint Jean et Nicolas
 CASMMU
 Centre d'hébergement Pierre Jurdant
 Les Pilotis : Maison Orban
 Les Pilotis : Villa Mathinnes
 La Maison des Pilifs
 Hadep asbl - Centre Pazhapa
 Ecole Joie de Vivre - Site Jette
 Maison Beiti Médori
 Info-Sourds
 Habitation protégée Thuis
 Bataclan
 Centre d'Hébergement pour Sourds et
 Malentendants
 Hôpital de jour Sans Souci

6. Organisations contactées pour accueillir un volontaire : 156

7. Evolution sur 3 ans

Le service PUSH tient à jour des données statistiques depuis son agrément en 2018.
 Nous disposons donc maintenant d'éléments de comparaison permettant d'observer
 l'évolution des caractéristiques des bénéficiaires sur 3 années.

	2018	2019	2020
Demandes			
Nombres	49	60	53
<u>Commentaire</u> : la diminution constatée en 2020 est très probablement à mettre en lien avec la pandémie			
Genres	25 F	29 F	29 F
	24 M	31 M	24 M
<u>Commentaire</u> : on observe qu'il y a parité			

	2018	2019	2020
Principaux types de handicap	Intellectuel : 15	Intellectuel : 15	Intellectuel : 21
	Polyhandicap : 8	Polyhandicap : 14	Psychol. : 14
	Psychologique : 6	Psychologique : 9	Polyhandicap : 5
<u>Commentaires</u> : de manière constante ce sont principalement des personnes souffrant de ces 3 types de handicap qui s'adressent à PUSH			
Âges les plus représentés	20 à 29 ans : 16	20 à 29 ans : 22	20 à 29 ans : 20
<u>Commentaires</u> : c'est une population jeune qui fait appel à PUSH			
Communes du domicile	1030 : 6	1200 : 10	1090 : 9
	1070 : 5	1070 : 8	1030 : 8
<u>Commentaire</u> : Schaerbeek et Anderlecht sont les mieux représentées			
Personnes accompagnées			
Nombres	42	65	72
<u>Commentaires</u> : le nombre de personne s'accroît depuis 3 ans, même en 2020 malgré la pandémie			
Genres	24 F	33 F	32 F
	18 M	32 M	40 M
<u>Commentaire</u> : ici aussi on constate une parité même si le nombre d'homme est plus important en 2020			
Principaux types de handicap	Intellectuel : 13	Intellectuel : 18	Intellectuel : 25
	Polyhandicap : 7	Polyhandicap : 13	Psychol. : 13
	Psychologique : 6	Psychologique : 12	Sensoriel : 9
<u>Commentaires</u> : logiquement, on fait le même constat que pour les demandeurs avec une prédominance du handicap intellectuel			
Âges les plus représentés	30 à 39 ans : 13	20 à 29 ans : 26	20 à 29 ans : 27
<u>Commentaires</u> : les volontaires sont jeunes			
Communes du domicile	1030 : 5	1030 : 11	1200 : 9
	1090 : 5	1200 : 8	1070 : 8
<u>Commentaires</u> : Schaerbeek et Woluwe-St-L. sont les plus représentées			
Résultats par rapport objectifs			
	Atteints : 20	Atteints : 28	Atteints : 32
	En cours : 3	En cours : 22	En cours : 34
	Modifiés : 4	Modifié : 1	Modifié : 1
	Réorientation : 15	Réorientation : 14	Réorientation : 5
<u>Commentaire</u> : l'augmentation des dossiers en cours en 2020 (recherche d'un lieu de volontariat) est due à la pandémie.			

	2018	2019	2020
Nombre de personne inscrites sur la liste d'attente (au 31/12)	16	13	36
<u>Commentaire</u> : l'importante augmentation constatée en 2020 a été provoquée par la pandémie (voir p.16)			
Nombre d'interventions	519	831	696
<u>Commentaires</u> : le nombre d'interventions est toujours très supérieur à celui qui est demandé par la COCOF (480/an). Malgré la pandémie, le chiffre de 2020 reste satisfaisant.			

2. Evaluation du projet de service

Pour ce qui concerne nos missions d'accompagnement, les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des bénéficiaires en décembre 2020 (voir page 32) indiquent clairement que notre projet de service et notre méthodologie correspondent bien aux attentes du public cible.

D'autre part, à l'occasion de la mise en œuvre du 1^{er} cycle d'évaluation interne (voir page 25), le projet de service a été réexaminé à la lumière des critères prévus par le décret inclusion.

On fonction du résultat obtenu à l'issue du processus d'évaluation, il sera adapté pour améliorer la qualité du service PUSH.

3. Faits marquants en 2020

3.1 Crise sanitaire

Comme tout le monde, nous avons subi l'impact de cette crise provoquée par la pandémie de coronavirus.

Fort heureusement, les membres de notre équipe n'ont pas été victimes de problèmes de santé majeurs.

Bien que les activités de PUSH aient été fortement impactées, comparativement à d'autres secteurs, nous nous en sortons bien.

La COCOF et le service PHARE ont eu une attitude positive et soutenante. Le principe du maintien de l'ouverture du service et du paiement des subventions a été salubre.

De plus, un subside particulier a été octroyé pour nous permettre de prendre en charge les frais liés aux mesures sanitaires (masques, gel, etc.).

Nous n'avons pas dû mettre le personnel au chômage et nous avons pu poursuivre certaines missions en les adaptant. Le télétravail a été instauré.

En revanche, les répercussions sur les bénéficiaires ont été plus néfastes (voir ci-dessous).

PUSH a participé à deux études relatives à l'impact de la pandémie sur le secteur associatif.

Tout d'abord, la **Fondation Roi Baudouin** a réalisé un « baromètre des associations 2020 » en menant une enquête auprès de 700 associations dans tout le pays, tous secteurs confondus (social, culturel, santé, etc.).

Deux aspects sont particulièrement éclairants.

A) Situation financière des associations

1. 79% des associations estiment que leur situation financière s'est dégradée en 2020
2. 64% prévoient encore une dégradation au cours des 12 prochains mois
3. Pour ce qui concerne le secteur social (englobant les associations pour personnes en situation de handicap) les chiffres sont respectivement de 77% et 67%
4. Les associations dont la situation financière s'est dégradée estiment en grande majorité (95%) que c'est une conséquence de la crise du coronavirus.
5. Les associations qui prévoient encore une dégradation en 2021 estiment à 93% que ce sera une conséquence de la crise sanitaire
6. Certaines associations ont perdu des subsides publics mais c'est surtout la diminution des dons des particuliers et des entreprises qui ont été observés par 67% des associations.

Pour PUSH, comme on l'a vu, le maintien des subsides a permis d'éviter ces écueils mais notre association a été touchée par une diminution importante des dons.

Ainsi, le Lions Club qui nous avait aidés en 2019 n'a pas soutenu PUSH en 2020 comme s'était prévu. A cause de la pandémie il n'a pas pu organiser les activités grâce auxquelles il récolte des fonds.

Or, les dons sont importants pour couvrir certaines charges non subventionnées ou pour des projets qui sortent du fonctionnement ordinaire.

B) Impact de la crise du coronavirus sur l'organisation des associations

1. En moyenne, 50% des associations ont connu une diminution du nombre de bénévoles qu'elles occupent. C'est le secteur social qui est le plus touché (40%).
2. La grande majorité des associations (95%) qui travaillent avec des volontaires ont fait des efforts pour entretenir le contact avec ceux-ci depuis l'apparition de la crise mais 50% ont eu moins de contacts que d'habitude.
3. 78% de ces contacts ont été motivés par un esprit de solidarité
4. 16% des associations prévoient une diminution du nombre de bénévoles en raison de la crise sanitaire. Cette diminution est estimée à 1/3 des effectifs.
5. Les causes principales de la diminution du nombre de volontaires sont
 - ° l'âge des volontaires qui ont souvent plus de 65 ans et qui sont des personnes à risque
 - ° ils préfèrent rester chez eux
 - ° le bénévolat n'est plus une priorité dans leur vie

6. 85% des associations ont eu recours au télétravail et prévoient de le poursuivre dans les 12 prochains mois.
7. Pour 65% des associations, la crise sanitaire a eu un impact sur leur fonctionnement quotidien.
8. Pour 50% d'entre elles, la crise a provoqué une diminution considérable de leurs activités voire un arrêt (10%). Pour le secteur social en particulier cet impact négatif a été de 69%.
9. La crise sanitaire a eu pour conséquence l'impossibilité d'atteindre le nombre normal de bénéficiaires pour 54% des associations.

Malheureusement, ces chiffres illustrent bien la situation de PUSH en 2020.

D'une part, en raison des deux confinements et des mesures sanitaires, les associations qui accueillent nos bénéficiaires ont, pour la plupart, arrêté leurs activités. Celles qui ont pu les poursuivre, ont préféré bien souvent ne plus accepter leur présence.

Certains volontaires ont, de leur chef, décidé de suspendre leurs activités.

Les bénéficiaires de PUSH ont donc subi de plein fouet les conséquences de cette crise.

Ils ont parfois mal vécu la situation. Cela dure trop longtemps.

Certains sont frustrés et n'ont plus le moral. La question qui revient le plus est « quand ? » et nous ne savons pas y répondre...

Malheureusement, certains ont décidé d'arrêter définitivement leur volontariat.

Nos accompagnatrices ont malgré tout tenté de les soutenir, de maintenir le contact avec eux par téléphone et par courriel. Nous leur avons envoyé une carte de soutien et d'encouragement.



Une permanence téléphonique a été assurée.

Notre site internet a été actualisé avec des informations relatives à la crise sanitaire dont des vidéos en langue des signes.

Une autre étude publiée par le réseau **VolontariAS** en novembre 2020 reflète elle aussi la situation que nous avons vécue.

On peut notamment y lire que

« Pour beaucoup d'organisations, les activités se sont arrêtées lors du premier confinement ou, si elles ont été maintenues, elles ont été fortement adaptées et réduites. Il y a aussi des organisations dont les activités essentielles ont été maintenues et de nouvelles missions sont nées de la crise. Leur point commun c'est d'avoir vécu un bouleversement des fonctionnements habituels du jour au lendemain. Les volontaires n'ont pas été épargnés par cela.

Il y a eu une différence entre le confinement 1 (mars-mai) et le confinement 2 (octobre-...). Lors du premier confinement, il y avait un sentiment d'urgence, un effet de surprise, l'impression d'avoir été interrompu dans son élan, mais aussi l'espoir que cela serait bientôt fini. Alors que le deuxième confinement a été mieux vécu et anticipé.

De nombreuses organisations participantes ont une majorité de personnes âgées parmi leurs volontaires. Plusieurs d'entre elles ont dès lors décidé d'écarter ces bénévoles. Cependant, elles soulignent que cela n'a pas toujours été bien compris ou accepté des personnes écartées. Selon les cas, cette position a été maintenue ou modifiée lors du deuxième confinement.

Il y a également eu des personnes qui ont souhaité arrêter leur bénévolat d'elles-mêmes, soit parce qu'elles font partie d'un groupe à risque, soit parce qu'elles ne se sentaient pas à l'aise. Il est à noter que la peur du virus peut être ressentie de manière plus forte par des personnes qui ont plus difficilement accès aux soins de santé.

Ces interruptions et écartements ont dans certains cas entraîné l'arrêt total des activités. Cet arrêt pose parfois problème dans la continuité des services offerts aux publics bénéficiaires, qui sont souvent des personnes déjà précarisées.

...

Enfin, il y a aussi les organisations qui reçoivent beaucoup de demandes de volontariat, mais qui ne savent pas encore y répondre car les activités n'ont pas repris suffisamment pour cela.

La majorité des organisations et leurs volontaires souffrent de l'éloignement provoqué par les confinements. Mais plus l'organisation est grande, plus les bénévoles sont nombreux, plus l'éloignement semble impacter la possibilité de maintenir le lien.

...

Une des manières les plus courantes de maintenir des activités et des contacts passe par le téléphone et les outils digitaux :

- Répondre aux demandes et questions par téléphone et par mail
- Envoi de cartes, de courriers, voire même d'un colis pour la journée internationale des volontaires.
- Réunions ou formations à distance (Zoom, Teams...).
- Outils d'informations digitaux : newsletter, journal du confinement en version digitale, blog, sites web avec outils interactifs pour sensibiliser/informer aux mesures sanitaires ou à une thématique particulière (cf. ressources complémentaires).
- Cours donnés par les volontaires sur WhatsApp
- Conférences en ligne.

La crise aura accéléré la digitalisation des organisations, mais pas sans inconvénient.

Car le virtuel ne résout pas tout, en particulier lorsque les volontaires souffrent eux-mêmes d'une fracture numérique : manque de matériel, pas d'accès à une connexion wifi stable, méconnaissance et manque de compétences. Il peut s'agir de personnes âgées, mais pas que...

Par ailleurs, l'adaptation des activités et la digitalisation sont extrêmement chronophages pour ceux qui accompagnent les volontaires. Cela demande de s'adapter à chaque changement, d'être davantage dans un rapport individuel pour prendre des nouvelles et maintenir le lien... Les boîtes mails « explosent ». Dans certaines organisations, plus le temps passe, moins elles ont de réponses des volontaires. Faut-il aller les rechercher ? Comment ?

Le confinement n'a laissé personne indemne. Et chacun vit la crise différemment. Mais aussi, tout le monde n'est pas informé de la même manière, ne perçoit pas de la même façon la réalité de ce virus, sa gestion par les autorités et les mesures prises par les organisations. Les débats, les désaccords et les tensions en interne sont fréquents. Entre ceux qui ne sont pas rassurés par la reprise et ceux qui sont frustrés par les mesures de protection, il n'est pas toujours évident pour les organisations de trouver le juste équilibre et surtout de savoir comment « gérer » ces désaccords.

Les organisations s'inquiètent du présent, mais aussi de l'avenir. Quand et comment les activités pourront-elles reprendre ? Pourra-t-on faire renaître un projet de ses cendres ? Est-ce que chacun retrouvera sa place ? Est-ce que les volontaires qui ne viennent plus pour l'instant vont revenir ? Comment s'y prendre pour qu'ils reviennent ? »

Pour PUSH, une répercussion majeure de cette situation a été l'impossibilité de trouver des associations susceptibles d'accueillir les nouveaux bénéficiaires en demande d'une activité de volontariat.

Nous avons ainsi été bloqués dans bon nombre de situations et les personnes qui sont en attente d'une activité ont été déçues, impatientes ou, parfois, ont renoncé à leur projet. La liste et le temps d'attente ont beaucoup augmenté. On est passé de 13 personnes en 2019 à 36 en 2020.

Les missions de promotion du volontariat ont été également touchées.

Nous avons été contraints de reporter sine die nos deux grands projets, à avoir l'organisation de séances d'information dans toutes les communes de la région bruxelloise et la création d'un salon du volontariat à Bruxelles.

3.2 Autres faits marquants

- Acquisition d'un plan incliné amovible facilitant l'accessibilité au bâtiment
- Obtention du label Anysurfer, garant de l'accessibilité de notre site internet aux personnes en situation de handicap
- Après une inspection comptable, PUSH a obtenu du SPF Finances la prolongation de l'exonération fiscale des dons pour la période du 01/01/21 au 31/12/24

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

- PUSH eu la visite de représentants de l'association EQLA qui nous ont donné des conseils sur l'accessibilité
 - Nous avons collaboré avec les associations Banlieues et Anysurfer pour obtenir le label Anysurfer.
 - Via l'ASAH Bruxelles, nous avons demandé l'intégration de PUSH dans les divers dispositifs de notre secteur : Fonds BEC, Maribel et ABBET.
 - En février, PUSH a participé au « salon des possibles » organisé par le service PHARE. Notre stand a suscité l'intérêt de nombreuses jeunes, parents et enseignants des écoles de l'enseignement secondaire spécialisé de forme 2 et 3.
 - Des contacts positifs ont eu lieu avec la Ligue des Droits Humains au sujet des perspectives du volontariat.
 - Notre équipe a collaboré avec l'ASBL Amazone (carrefour de l'égalité des genres) pour réaliser un essai d'installation d'un plan incliné amovible à l'entrée du bâtiment que nous occupons.
 - Notre service a participé à une enquête internationale en ligne portant sur l'amélioration des capacités d'emploi des personnes en situation de handicap organisée par l'Atelier Indigo (Ateliers pluridisciplinaire pour personnes porteuses d'un handicap).
 - Notre équipe a participé au projet « Femmes vivant avec un handicap intellectuel, actrices de leur sécurité » organisé par l'association Garance
 - La candidature de PUSH à la campagne « 100 minutes pour changer le monde » a été sélectionnée. En 2021, nous bénéficierons gratuitement d'une promotion de nos activités sur les antennes de Radio Nostalgie, NRJ et Chérie FM.
 - Faisant suite à notre entretien en octobre 2019 avec le Bourgmestre de Woluwe-Saint-Pierre, une rencontre a eu lieu en juillet 2020 avec Madame l'Echevine C.Kolchory (Affaires sociales et Personnes handicapées) afin de lui présenter nos deux projets de promotion du volontariat des personnes en situation de handicap :
 - ° une séance d'information destinée à la population de la commune et aux associations locales
 - ° l'organisation du salon du volontariat de Bruxelles
- A l'instar du bourgmestre, celle-ci a répondu positivement à notre demande de partenariat pour ces événements. Malheureusement, en raison de la pandémie, ils ont été reportés à 2021, voire 2022.
- PUSH est devenu membre de la plateforme « Autonomia » afin d'y promouvoir le volontariat des personnes en situation de handicap.
 - Nous avons actualisé les informations publiées au sujet de PUSH dans le Guide Social et le Fax Info.
 - Des échanges ont eu lieu avec Kaligrav (service PACT) au sujet de l'évaluation interne des services

- PUSH s'est inscrit à la campagne organisée « We Volunt'Here » organisée par la PFV et le Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel qui, par la diffusion d'autocollants, veut montrer que le volontariat est partout et que les bénévoles sont essentiels à notre société.
- Nous nous sommes inscrits à la plateforme « Je soutiens ma bonne cause » (réculte de fonds)

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.

Le 5 décembre a eu lieu la journée internationale des volontaires.

Nous aurions voulu, comme l'année passée, organiser un goûter-rencontre avec les bénéficiaires. Malheureusement, en raison de l'épidémie de coronavirus ce ne fut pas possible.

Néanmoins, pour les remercier de leur engagement social et pour la confiance qu'ils accordent à PUSH, nous leur avons envoyé un stylo-bille sur lequel figure le logo de PUSH et la phrase « Je suis volontaire » :



En outre, 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 soumis (ROI, conventions, etc).

6. Données globalisées relatives au personnel

ACCOMPAGNATRICES	Date entrée	Date de sortie	Diplôme	Temps trav.	ETP	du	au	Type contrat
Karlijn VAN DUIN	01/01/17	-	Master en psychologie	25h00	0,68	01/01	31/12	cdi
Yousra BEN ABDELLAH	08/06/17	-	Assistante sociale	18h30	0,5	01/01	31/12	cdi
				10h00	0,27	01/01	31/12	cdd
Morgane DIELEMAN	10/12/18	-	Assistante sociale	28h30	0,77	01/01	31/12	cdi
DIRECTEUR								
Philippe BOSSAERTS	01/01/18	-	Assistant social	10h30	0,28	01/01	31/12	cdi
					2,5			

N.B : Karlijn Van Duin a été en congé de maternité à partir du 17/12/20

7. Formations suivies par le personnel

Karlijn VAN DUIN		
Sensibilisation à la déficience visuelle	EQLA	13/01/20
Nouveaux arrivants, volontaires de demain	PFV	15/05/20
Les ateliers de sécurité pour les femmes en situation de handicap intellectuel	Projet Garance	21/09/20
Du handicap à la personne handicapée	Horizon 2000	03/12/20
Volon'terre d'asile	PFV	04/12/20
Youssra BEN ABDELLAH		
Sensibilisation à la déficience visuelle	EQLA	13/01/20
Nouveaux arrivants, volontaires de demain	PFV	15/05/20
Langue des signes : module 3	CREE asbl	Du 17 au 21/08/20
Les ateliers de sécurité pour les femmes en situation de handicap intellectuel	Projet Garance	21/09/20
Du handicap à la personne handicapée	Horizon 2000	03/12/20
Volon'terre d'asile	PFV	04/12/20
Morgane DIELEMAN		
Sensibilisation à la déficience visuelle	EQLA	13/01/20
Adaptation site internet Facile à Lire	Anysurfer	23/01/20
Nouveaux arrivants, volontaires de demain	PFV	15/05/20
Les rôles dans la coordination de volontaires	PFV	18/06/20
Les ateliers de sécurité pour les femmes en situation de handicap intellectuel	Projet Garance	21/09/20
Volon'terre d'asile	PFV	04/12/20
Philippe BOSSAERTS		
Adaptation site internet Facile à Lire	Anysurfer	23/01/20
Gestion financière des ASBL	Webinar Idb	08/05/21

N.B : En raison de l'épidémie de coronavirus, certaines formations prévues ont été supprimées ou postposées.

8. Nombre d'intervention réalisées en 2020

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).

Un nombre de 480 interventions par an est exigé.

Période du 01/01/20 au 31/12/2020 : **696**

9. Evaluation interne

Le service PHARE a lancé le processus d'évaluation interne des services prévu par le décret du 17/01/14 relatif à l'inclusion des personnes handicapées qui stipule :

« Au minimum tous les trois ans, chaque centre, service, association, logement et entreprise agréé procède à une évaluation du fonctionnement et de la qualité de son dispositif d'appui, d'accueil ou d'accompagnement en mobilisant toutes les personnes concernées, y compris les conseils des usagers là où ils existent.

Les résultats de cette évaluation sont réservés à l'usage interne du centre, service, association, logement ou entreprise. La méthode d'évaluation est laissée au libre choix du centre, service, association, logement ou entreprise.

Sur la base de cette évaluation, le centre, service, association, logement ou entreprise détermine des objectifs pour améliorer la qualité de ses prestations ».

Cette évaluation doit être réalisée en fonction de certaines critères (voir ci-dessous) prévu par le décret et le service PHARE a soumis une méthodologie.

Elle est organisée sur un cycle de 3 ans :

Année 1 : élaboration et présentation du projet d'évaluation dans le rapport d'activité.

Année 2 : phase de suivi intermédiaire

Année 3 : synthèse du rapport final d'évaluation

PROJET D'EVALUATION INTERNE DE PUSH

Premier cycle 2020 - 2022

Année 1 : 2020

1. Etat des lieux / diagnostic

Le service PUSH est agréé par la COCOF depuis le 01/01/2018 en tant que SSAUS (service de soutien aux activités d'utilité sociale).

1.1 Missions et objectifs

PUSH accompagne des personnes en situation de handicap (tous types) à partir de 18 ans, domiciliées dans l'une des 19 communes de Bruxelles.

Le service de soutien aux activités d'utilité sociale pour les personnes handicapées exerce les missions suivantes :

- apporter une aide et un soutien à la personne dans le cadre d'activités d'utilité sociale;
- rechercher l'offre d'activités d'utilité sociale accessibles à la personne handicapée;
- promouvoir les activités d'utilité sociale de la personne handicapée dans la société.

Les activités d'utilité sociale proposées par PUSH sont des activités de volontariat telles que définies à l'article 3 de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires.

Nous pensons que chaque personne qui le souhaite peut apporter sa contribution à notre société même si elle en situation de handicap.

Dès lors, pour que la déficience ne constitue plus un handicap dans l'accès au volontariat, notre projet propose une réflexion, des informations et un accompagnement.

PUSH est convaincu que le volontariat pour les personnes en situation de handicap constitue un vecteur d'inclusion.

Nombreuses sont celles qui ne trouvent pas leur place dans le monde de l'emploi ni dans des structures d'accueil de jour.

Dès lors, nous souhaitons favoriser les activités de bénévolat pour ces personnes.

Elles peuvent ainsi s'investir dans la société en mettant en œuvre leurs compétences (souvent méconnues) pour rendre des services à la collectivité.

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

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

1.2 Méthode de travail

Par des entretiens, les accompagnatrices de PUSH aident la personne à

- élaborer un projet individualisé en tenant compte de sa situation, de ses aspirations, compétences et besoins
- trouver un lieu qui corresponde au projet de la personne pour exercer le volontariat

PUSH accompagne la personne dans le démarrage de son activité de volontaire : aide à la rencontre, présentation de son projet, évaluation de l'adéquation entre le projet de la personne et l'activité proposée par l'association, adaptation de l'environnement, mise en place d'aménagements raisonnables, etc.

1.3 Collaboration avec les autres services

- a) Services du secteur de l'aide aux personnes handicapées et services concernés par l'inclusion

Il faut constater que ces services jouent principalement le rôle d'« envoyeur » et ont rarement d'autres attentes par rapport à PUSH.

Il nous arrive de recevoir des demandes d'information sur le volontariat mais la collaboration s'arrête là.

PUSH développe sa mission de sensibilisation et d'information.

Ainsi nous avons présenté notre service et les possibilités offertes par le volontariat entre autres à la Ligue Braille, à l'école d'enseignement spécialisé Joie de Vivre. Nous avons tenu un stand aux journées de l'EBIS (European Brain Injury Society). Une information a été

donnée au RAQ (Réseau Associatif pour la Qualité). Nous avons participé au forum sur l'Inclusion des personnes « extra-ordinaires » au théâtre, etc. PUSH s'est inscrit au réseau Parthages (promotion de la participation des personnes handicapées à la société).

b) Services généralistes

PUSH a accompli ses missions d'information et de sensibilisation auprès de divers organismes : ACTIRIS, les CPAS, le CEV (Centre Européen des Volontaires). Nous avons participé aux salons du volontariat de Liège et de Nivelles. Notre service est membre de la PFV (Plateforme Francophone du Volontariat), du réseau VolontariAS et de Begeleid Werken (volontariat en Flandre). Nous sommes inscrits aux réseaux Give a Day, SAM (aide aux aidants proches).

1.4 Partenariat avec les associations et services ouverts au volontariat

PUSH leur offre ses compétences pour :

- les informer sur le handicap
- les sensibiliser et les inviter à s'interroger sur la possibilité d'accueillir des volontaires en situation de handicap
- les accompagner dans l'accueil de ces personnes, à savoir : adaptations de l'environnement, amélioration de l'interaction avec la personne,...
- leur présenter des personnes dont le projet correspond bien au poste proposé par l'association et vice versa.
- les soutenir sur le long terme et rester disponible en cas de questions ou problèmes.

Des évaluations sont régulièrement organisées avec les volontaires et les organisations qui les occupent et permettent, le cas échéant, d'adapter le projet.

Les organisations non marchandes bruxelloises constituent donc des partenaires indispensables pour PUSH. Nous recherchons au cas par cas, celle qui correspond le mieux au projet individualisé du candidat volontaire.

Ainsi, en 2019 nous avons contacté 219 organisations.

En 2020, elles furent au nombre de 156.

1.5 Résultats obtenus

	Demandes reçues	Personnes accompagnées	Personnes en attente	Nombre d'interventions	Nombre d'évaluations
2018	49	42	16	519	29
2019	60	65	13	831	66
2020	53	72	36	696	23

N.B. : objectifs minimum imposés par l'arrêté SSAUS :

- nombre de personnes accompagnées par an : 20
- nombre d'intervention à réaliser par an : 480

2. Thèmes prioritaires d'évaluation et critères du décret inclusion

Comme on l'a vu ci-dessus, les missions et le fonctionnement de PUSH s'articulent autour de deux grands axes : la participation des personnes en situation de handicap à des activités de volontariat et la sensibilisation du secteur non-marchand.

Dès 2018, sans attendre l'injonction du service PHARE, nous avons initié un processus qualitatif impliquant les bénéficiaires de notre service par le biais d'une enquête de satisfaction.

C'est donc tout naturellement que nous avons décidé de formaliser ce processus dans notre projet d'évaluation interne.

Par rapports aux critères prévus par l'article 102 du décret inclusion, notre réflexion se décline comme suit.

Le critère n°1 « prise en compte de l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des pratiques et du projet de service » nous paraît tout-à-fait approprié.

Etant les premiers concernés, il est important que les bénéficiaires puissent donner leur avis sur notre fonctionnement, sur les services que nous leur rendons, sur les relations que nous avons avec eux, etc.

Nous aurons ainsi une meilleure compréhension de nous-même et pourrons mieux nous rendre compte de leurs besoins et attentes pour ensuite ajuster nos pratiques professionnelles et notre organisation et donc, in fine, la qualité de notre service.

Le critère n°2 « développement de pratiques innovantes ou nouvelles modalités de prise en charge » correspond à PUSH qui est innovant en soi puisque nous sommes le seul SSAUS agréé et que c'est la première fois depuis la mise en application du décret inclusion que de telles modalités d'accompagnement sont mises en œuvre au profit des personnes en situation de handicap.

Le questionnement des bénéficiaires permettra de vérifier si celles-ci les agrément.

Le critère n°3 « collaboration avec les services de l'aide aux personnes handicapées et les secteurs concernés par leur inclusion » s'inscrit bien dans nos missions et pratiques.

Néanmoins, il ne nous paraît pas réaliste, en termes de masse de travail et de temps, de mener de front une évaluation de ces aspects avec le thème retenu pour le premier cycle. Il ne s'agirait pas que l'évaluation se réalise au détriment des accompagnements d'autant plus que nous avons une importante liste d'attente.

En fonction des résultats du 1^{er} cycle, nous pourrions envisager de consacrer le 2^{ème} cycle à nos collaborations avec les associations qui accueillent les volontaires de PUSH.

Le critère n°4 « concordance entre le public visé par le projet et le public effectivement pris en charge » ne nous paraît pas susciter d'interrogation particulière.

Le critère n°5 « cohérence entre le fonctionnement, les missions et les pratiques du service » pourra être pris en compte lors de l'analyse des résultats qui devrait permettre, si nécessaire, d'ajuster nos pratiques professionnelles.

Le critère n°6 « ouverture du service sur son environnement » ne nous paraît pas pertinent dans ce cadre.

Notre service est installé à l'ICAB qui est un incubateur d'entreprises. Notre environnement immédiat est donc constitué de sociétés à but commercial qui ne sont guère sensibles à nos missions.

Nous n'exerçons pas notre activité en lien avec le quartier ou la commune puisque nos bénéficiaires et les associations qui les accueillent sont situés dans toute la région bruxelloise.

3. Calendrier prévisionnel.

1^{er} cycle

Année 1 – 2020 (rapport d'activité transmis pour le 30/06/21) : présentation du projet d'évaluation interne

Année 2 – 2021 (rapport d'activité transmis pour le 30/06/22) : suivi du projet d'évaluation interne

Année 3 – 2022 (rapport d'activité transmis pour le 30/06/23) : synthèse du rapport final d'évaluation

4. Méthodologie d'évaluation

L'évaluation interne de notre service sera réalisée sur base d'une enquête de satisfaction anonyme.

Chaque bénéficiaire qui a signé une convention d'accompagnement, qu'il ait ou non trouvé une activité de volontariat, sera invité à compléter un questionnaire.

Une version facile à lire et à comprendre sera disponible.

Les personnes pourront compléter le questionnaire de manière autonome ou se faire aider par une personne de leur choix. Si elles le souhaitent, une accompagnatrice de PUSH pourra également les aider.

L'enquête par téléphone sera également possible si c'est demandé par le bénéficiaire.

Le questionnaire pourra être transmis à PUSH par courrier postal ou de manière électronique.

Les items abordés seront

- Informatifs (ex : combien de fois par semaine la personne fait son activité)
- Qualitatifs (ex : satisfaction par rapport à l'activité réalisée)

Chaque item qualitatif permettra à la personne de faire un choix sur son degré de satisfaction.

En outre elle pourra faire un commentaire libre.

5. Pilotage de l'évaluation

Le processus d'évaluation sera piloté par le directeur en collaboration avec l'équipe d'accompagnatrices.

10. Perspectives du service

Il est à craindre que PUSH ressente encore les répercussions de la pandémie de covid 19 en 2021.

Les perspectives sont donc assez sombres que ce soit pour les possibilités d'activités de volontariat des bénéficiaires que pour nos projets de promotion, à savoir :

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.

Il est probable que ces deux projets soient reportés à 2022.

11. Dons et sponsoring

Nous avons présenté deux projets au Rotary Club de Bruxelles-Nord pour obtenir son soutien financier :

- l'acquisition d'une rampe d'accès mobile pour les personnes à mobilité réduite qui nous rendent visite
- l'adaptation de notre site internet pour obtenir le label Anysurfer (vois plus haut)

Malheureusement ce Rotary Club n'a pas pu nous aider cette fois-ci.

Nous avons cependant récolté quelques dons privés qui ont contribué partiellement à réaliser ces projets.

Après une inspection comptable, nous avons obtenu du SPF Finances la prolongation de l'exonération fiscale des dons pour la période du 01/01/21 au 31/12/24.

PUSH a présenté sa candidature à la campagne « 100 minutes pour changer le monde » organisée par Radio Nostalgie.

Notre association a été sélectionnée.

Nous bénéficierons gratuitement d'une campagne de promotion (interview et spot publicitaire) qui aura lieu en 2021.

ANNEXE 1

Enquête de satisfaction 2020

1. Présentation.

En décembre 2020, 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 : 36

a) personnes qui sont en activité : 21

b) personnes qui sont en recherche d'une activité : 15

Nombre de réponses : 12/36, soit un taux de participation global de 33,33%

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

2. Résultats

A. Personnes en activité.

Taux de participation :

5 personnes sur 21 ont répondu, soit 23.81%

Question 1 : Ce que je fais comme activité :

- Aide aux personnes : 2
- Bien-être animaux : 2
- Nettoyage : 1

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

- Forest : 1
- Ixelles : 1
- Schaerbeek : 1
- Uccle : 2

Question 3 : Je fais mon bénévolat :

1 fois par semaine : 2 personnes

2 fois par semaine : 2 personnes

3 fois par semaine : 1 personne

Question 4 : Combien d'heures par semaine ?

8h00 : 2 personnes

12h00 : 3 personnes

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

- Un service agréé par le PHARE : 2 personnes
- Actiris : 1 personne
- Internet : 1 personne
- Ne sait plus : 1 personne

Question 6 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante : 5 personnes soit 100%

Satisfaisante : 0

Insatisfaisante : 0

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

Très satisfait(e) : 4 personnes soit 80%

Satisfait(e) : 1 personne soit 20%

Insatisfait(e) : 0

Commentaire : « elle me comprend à 100% »

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

Très satisfait(e) : 3 personnes soit 60%

Satisfait(e) : 2 personnes soit 40%

Insatisfait(e) : 0

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

Très satisfait(e) : 2 personnes soit 40%
Satisfait(e) : 3 personnes soit 60%
Insatisfait(e) : 0

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

Très satisfait(e) : 4 personnes soit 80%
Satisfait(e) : 1 personne soit 20%
Insatisfait(e) : 0

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

Très satisfait(e) : 5 personnes soit 100%
Satisfait(e) :
Insatisfait(e) :

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

Très satisfaisante : 4 personnes soit 80%
Satisfaisante : 1 personne soit 20%
Insatisfaisante : 0

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

Très satisfait(e) : 4 personnes soit 80%
Satisfait(e) : 1 personne soit 20% (*)
Insatisfait(e) : 0

Commentaire : (*) « entre très satisfait et satisfait »

Question 14 : Mon activité de volontariat est globalement :

Très satisfaisante : 3 personnes soit 60%
Satisfaisante : 2 personnes soit 40%
Insatisfaisante : 0

Commentaires :

- « Cela se passe bien et bons contacts avec les personnes »
- « Il y a des choses très bien et d'autres moins bien. Il n'y a pas une bonne communication ».

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

Très satisfaisantes : 4 personnes soit 80%

Satisfaisantes : 1 personne soit 20%

Insatisfaisantes : 0

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

Très satisfaisants : 3 personnes soit 60%

Satisfaisants : 2 personnes soit 40%

Insatisfaisants : 0

Commentaire :

- « Le contact avec les résidents est très bien mais pas du tout bien avec le chef du nettoyage. Le responsable du volontariat est très chouette ».

- « 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 : 4 personnes soit 80%

Non : 1 personne soit 20%

Si non, pourquoi : « Il y a une mauvaise communication, on me parle mal. J'aime bien le nettoyage et je trouve ça chouette, mais pas l'ambiance avec le chef. »

Si oui, qu'est-ce que votre activité vous apporte (plusieurs choix possible) ? :

du plaisir : 2

des contacts avec les autres : 3

l'occasion de faire quelque chose d'utile : 3
une meilleure confiance en vous : 2
des nouvelles compétences : 3

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

Aucune remarque.

1 commentaire : « il est bien »

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

3 réponses :

- « Je ne sais pas, je n'ai pas d'idée »
- « Aide pendant la crise ? Aide pour les enfants car on est tout le temps à la maison »
- « Trouver un nouveau volontariat »

Conclusions pour les personnes en activité

Le taux de participation à l'enquête est nettement moins bon que l'année précédente : il est passé de 38,90% à 23,81%.

Il est possible que la crise sanitaire du coronavirus et le climat morose qui en découle aient contribué à ce faible score (voir page 19).

Comme l'année passée, l'aide aux personnes et le bien-être animal restent les secteurs d'activités préférés des bénéficiaires.

Les volontaires font le plus souvent leur activité une à deux fois par semaine à raison de 8 à 12 heures. Par rapport à l'année passée, nous constatons que les volontaires consacrent plus de temps à leur activité. En 2019, seuls 43% d'entre eux travaillaient plus de 4 heures par semaine. En 2020, 100% des volontaires dépassent ce seuil.

Ce sont des services agréés par le service PHARE qui orientent en majeure partie des personnes vers notre service. Pour la première fois, un participant à l'enquête déclare nous avoir connu grâce à notre site internet. Il est possible que ce soit l'adaptation de celui-ci pour les personnes en situation de handicap (label Anysurfer) qui ait joué un rôle.

Tous les bénéficiaires qui ont participé à l'enquête jugent l'aide apportée par PUSH comme très satisfaisante.

La qualité des contacts qu'ils ont avec nos accompagnatrices obtient également un très bon score puisque 80% des personnes sont très satisfaites.

Aucune insatisfaction n'est exprimée par les bénéficiaires au sujet de la présentation qui leur a été faite des missions, de l'organisation de PUSH et du volontariat.

L'élaboration du projet individualisé fut très satisfaisante pour 80% des personnes ainsi que la sélection des lieux d'activité (100%).

Les activités de volontariat, l'accompagnement par l'équipe par rapport à celles-ci et l'évaluation des activités sont jugés très satisfaisants par 80% des personnes.

Les tâches réalisées par les volontaires les satisfont pleinement et 80% d'entre eux pensent que leur volontariat leur procure du positif.

Les aspects les plus cités sont : avoir des contacts, se rendre utile et acquérir de nouvelles compétences.

Le règlement de PUSH n'a suscité aucune remarque.

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 bénévoles 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 64% (contre 23,81%).

Comme ce fut le cas en 2019, ce sont principalement d'autres services agréés par la COCOF qui ont orienté ces personnes vers PUSH.

L'aide apportée par PUSH est jugée très satisfaisante (66,66%) à satisfaisante (33,34%).
Les commentaires donnés sur la qualité des services rendus sont élogieux.
Les candidats volontaires ont beaucoup apprécié les contacts avec nos accompagnatrices et le travail réalisé par celles-ci.

La satisfaction des personnes par rapport à la construction du projet individualisé avec l'équipe de PUSH a obtenu également un bon score.

Aucune remarque n'a été formulée au sujet du ROI.

Conclusion générale sur l'évaluation du service par les bénéficiaires

Depuis 2018, année de la première enquête de satisfaction, PUSH obtient de très bons résultats.

Cette troisième 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 et rares insatisfactions exprimées ne concernent pas directement notre service mais bien la mauvaise qualité des contacts que ces volontaires ont avec des personnes du lieu de leur activité.

PUSH nous semble donc répondre positivement aux attentes des bénéficiaires et contribuer à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Notre projet de service paraît en adéquation par rapports aux missions, au fonctionnement et aux pratiques de PUSH.