

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 2018

Avec le soutien du service

The logo for Phare consists of a yellow horizontal bar with a blue outline, resembling a lighthouse beam. Below this bar, the word "Phare" is written in a blue, sans-serif font, with the "P" and "h" in blue and the "a", "r", and "e" in a lighter blue color.

Phare

TABLE DES MATIERES

1. Informations globalisées relatives aux personnes accompagnées	2
2. Evaluation du projet de service.....	2
3. Faits marquants de 2018	2
4. Actions de promotion des activités d'utilité sociale et travail en réseau.....	3
5. Participation et inclusion des personnes handicapées	5
6. Données globalisées relatives au personnel.....	6
7. Nombres d'interventions	7
8. Formations suivies par le personnel	7
9. Evaluation interne.....	8
10. Dons et sponsoring.....	8
11. Perspectives du service	8
Annexe 1 : informations globalisées relatives aux personnes accompagnées.....	9
Annexe 2 : évaluation interne.....	21

1) Informations globalisées relatives aux personnes accompagnées

Voir annexe 1 page 9

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

Le projet de service a été mis en œuvre et appliqué pour la première fois en 2018. Il correspond bien à la réalité du terrain et n'a donc pas nécessité de modifications en cours d'année.

Nous avons réalisé une version « facile à lire et à comprendre » de nos documents (projet de service, convention d'accompagnement, convention de volontariat et ROI) à destination des personnes en situation de handicap.

La plus grande insatisfaction concerne la liste d'attente. En effet, lorsqu'une personne souhaite commencer un projet de volontariat, nous ne pouvons pas l'accompagner dans un délai raisonnable par manque de temps. Ainsi, au 31/12/18 nous avons encore 16 personnes en liste d'attente.

Depuis la mi-décembre nous avons engagé une accompagnatrice supplémentaire (¾ temps). Nous espérons beaucoup ainsi réduire le temps d'attente en 2019 dès lors qu'elle aura terminé sa formation interne.

Pour ce qui concerne les 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 et la répartition géographique de nos interventions (voir statistiques) cet aspect paraît difficile à mettre en œuvre.

3) Faits marquants de 2018

L'année 2018 a été capitale pour la pérennité et le développement du service PUSH.

Nous avons été agréés en tant que service de soutien aux activités d'utilité sociale avec effet au 01/01/18.

Grâce à cette reconnaissance, PUSH pourra poursuivre et développer ses activités sur le long terme.

L'agrément a également pour effet d'élargir les missions de PUSH et ses obligations.

Dans un premier temps, notre service été agréé en catégorie 1, ce qui a permis d'obtenir des subventions pour du personnel à hauteur de 1,5 ETP et 14.000€ pour le fonctionnement.

Etant donné que PUSH dépasse largement les exigences de la COCOF pour la catégorie 1 en matière de prise en charge des bénéficiaires (12 personnes et 288 interventions par an), une demande en catégorie 2 a été introduite au service PHARE le 15/06/2018. Celle-ci a été obtenue avec effet au 01/09/2018.

Depuis de cette date, PUSH bénéficie de 2,5 ETP et de 25.000€ pour son fonctionnement. Nous avons pu engager une 3^{ème} accompagnatrice.

Pour se conformer aux exigences de l'arrêté SSAUS, nous avons élaboré de nouveaux documents : projet de service, ROI, convention d'accompagnement, convention de volontariat.

Nous avons créé un dossier centralisé pour les personnes accompagnées et un registre permettant de quantifier les accompagnements réalisés.

Le nouveau RGPD a nécessité de suivre une formation spécifique et la réalisation de fichiers ad-hoc.

Le site internet n'étant plus à jour et peu accessible aux personnes en situation de handicap, nous avons entamé la réalisation d'un nouveau site avec le concours de Banlieues, association ayant pour vocation de réduire la fracture numérique et d'apporter son soutien technologique au monde associatif pour la réalisation de ses réalisations informatiques. Ce projet sera finalisé en 2019.

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

- Dans le cadre des relations internationales développées par le service PHARE, PUSH a participé à des échanges avec la POLOGNE.
Dans un premier temps, une délégation polonaise a rendu visite à PUSH fin 2017. Ensuite, du 4 au 7 juillet 2018, Karlijn VAN DUIN, accompagnatrice de PUSH, s'est rendue en POLOGNE avec des représentants d'autres services belges et Monsieur NOËL, responsable de relations internationales de PHARE. Elle a présenté notre service, ses missions et les objectifs des activités d'utilité sociale pour les personnes en situation de handicap.

Enfin, le 4 décembre 2018, PUSH a accueilli une délégation polonaise. Nous avons exposé nos méthodes de travail et avons ensuite rendu visite à 3 associations où des volontaires de PUSH exercent leurs activités : un magasin de seconde main des Petits Riens, un restaurant social et un centre de tri d'Oxfam.

Outre les aspects informatifs, formatifs et promotionnels, ce fut surtout l'occasion de mettre nos volontaires en valeur et de les faire participer activement à notre projet et à nos missions.

- Le 26 avril 2018, nous avons participé à une journée organisée par Euro VIP (European Volunteer Inclusion Program) dont le thème était : «le volontariat, un levier pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes ».
- PUSH a participé au salon du volontariat organisé par la Province de Liège du 25 au 27 mai 2018. Nous y avons tenu un stand. Cette manifestation a permis de faire la promotion des activités d'utilité sociale, de présenter notre service à un large public et de nouer des contacts avec d'autres associations actives dans le volontariat.
- Nous avons participé à la semaine de la santé en mai 2018 (journée du 16 mai : « personnes en situation de handicap – osez la rencontre »)
- Le 2 juin, PUSH était présent à la convention nationale des Lions Clubs
- Le 15 juin, nous avons présenté les activités d'utilité sociale à un atelier organisé par Cap Idéal, nouveau service d'accompagnement, ayant pour thème « l'accompagnement de personnes handicapées physiques ou mentales légères dans la recherche d'un volontariat ».
- Le 21/06, nous avons eu des échanges avec une délégation portugaise à Nos Pilifs
- Lors de la journée d'étude organisée par EBIS (European Brain Injury Society) le 20/09, PUSH a tenu un stand de présentation et de promotion des activités d'utilité sociale
- Nous avons répondu à plusieurs demandes d'informations sur le volontariat : services d'accompagnement, centres, associations, etc.

- Nous avons fait la promotion des activités de volontariat des personnes handicapées via le Guide Social. Cela a notamment suscité l'intérêt d'un centre d'hippothérapie en création et de la ludothèque adaptée luAPE.
- Une étudiante en ingénierie sociale réalisant un mémoire sur le handicap et le volontariat est venue interviewer notre équipe en décembre.

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

- ASAH (fédération de services d'accompagnements)
- 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.

La visite de la délégation polonaise (voir point 4) a permis de s'en rendre compte de manière très concrète. Les volontaires étaient fiers de présenter leurs activités et faire valoir leurs compétences. Les visiteurs et nous-mêmes avons beaucoup apprécié leur contribution au projet social auquel ils participent. Ce furent des moments riches pour nous mais surtout pour les bénévoles qui ont ainsi été valorisés.

A l'occasion de la journée internationale des volontaires, PUSH a envoyé une carte postale à toutes les personnes accompagnées avec le texte suivant :

Merci !

Le 5 décembre, c'est la journée des volontaires partout dans le monde. Pour ce jour spécial, l'équipe de PUSH aimerait vous remercier pour le volontariat que vous faites. Vous donnez de votre temps libre en mettant à disposition votre énergie et votre savoir-faire. C'est grâce à des personnes comme vous que des organisations peuvent continuer à développer leurs projets.

Au plaisir de vous revoir et d'échanger avec vous !

Les associations qui accueillent les volontaires ont également reçu une carte pour les remercier de leur précieuse collaboration.

Les personnes accompagnées par PUSH ont été invitées à participer à une enquête de satisfaction en décembre 2018 (voir annexe 2).

Elles ont pu s'exprimer au sujet de l'accompagnement dont elles bénéficient à PUSH, de leur activité, des documents qui leur ont été remis (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
Yousra BEN ABDELLAH	08/06/2017	-	Assistante sociale	18h30	0.5	01/01	31/12	cdi
				10h00	0.27	01/01	31/12	compl. durée dét.
Morgane DIELEMAN	10/12/2018	-	Assistante sociale	28h30	0.77	10/12	31/12	cdi
DIRECTEUR								
Philippe BOSSAERTS	01/01/2018	-	Assistant social	8h30	0.23	01/01	31/10	cdi
				10h30	0.28	01/11	31/12	cdi

7) Nombre d'interventions

Période du 01/01/18 au 31/12/2018 : **519**

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).

8) Formations suivies par le personnel en 2018

Karlijn VAN DUIN		
La déviance dans le travail social	ULB	02/03/18
Techniques théâtrales au service de la prise de parole en public	STICS	15, 22 et 29/03
Expériences de volontariat : un levier pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes	Eurovip	26/04
Premiers secours en milieu professionnel	Croix-Rouge	07/05
Impliquer les volontaires : vers de nouveaux modèles de participation ?	Plateforme francophone du volontariat	18/05
Approfondir & échanger autour de la pratique du langage facile à lire	Inclusion asbl	07/12
Youssra BEN ABDELLAH		
La déviance dans le travail social	ULB	02/03/18
Expériences de volontariat : un levier pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes	Eurovip	26/04
Premiers secours en milieu professionnel	Croix-Rouge	07/05
Impliquer les volontaires : vers de nouveaux modèles de participation ?	Plateforme francophone du Volontariat	18/05
Cérébrólésion et co-construction des compétences	E.B.I.S.	20/09
Double diagnostic	Inclusion	01/10
Handicap et multiculturalité	Agenc'mondes	4, 5 et 08/10
Approfondir & échanger autour de la pratique du langage facile à lire	Inclusion asbl	07/12
Philippe BOSSAERTS		
Appliquer le RGPD	ASAH	28/03
Mesurer l'impact social de son institution	Ligue de l'Enseignement	5/10 et 12/10

9) Evaluation interne

Voir annexe 2 page 21

10) dons et sponsoring

Nous avons recherché des sources de financements complémentaires aux subsides.
Des demandes ont été introduites auprès des organisations suivantes :

Les Œuvres du Soir : octroi d'un don de 2.000€

La fondation Marchal : don de 6.000€

La fondation Wealtheon : refus car pas dans les critères

Horizon 2000 : don de 1.300€

Nous avons noué des contacts lors de la convention nationale des Lions Club à Bruges en juin 2018.

Un dossier a été introduit en juin 2018 auprès du Ministre des Finances pour obtenir l'agrément de l'ASBL pour l'exonération fiscale des dons qu'elle reçoit.

Une inspection du SPF Finances est prévue en avril 2019.

La banque TRIODOS (banque éthique) où PUSH possède un compte a été sollicitée pour sponsoriser le nouveau site internet. Elle a décliné notre proposition qui n'entre pas dans ses critères.

11) Perspectives du service

En 2019, notre priorité sera de réduire au maximum le temps d'attente des personnes qui s'adressent à PUSH.

Nous devons introduire un dossier auprès de la COCOF pour renouveler notre agrément qui prendra fin le 31/12/19.

Nous allons finaliser la création du nouveau site internet et créer une version « facile à lire » avec l'aide de l'ASBL Visa pour le Net.

Un nouveau logo sera également créé.

PUSH participera au salon du volontariat organisé par la commune de Nivelles.

Enfin, PUSH devra investir dans l'acquisition d'un nouvel équipement informatique devenu obsolète.

PH.BOSSAERTS

Directeur

Données 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 pause

- 3.1 répartition par genres
- 3.2 répartition par types de handicap
- 3.3 répartition par âges
- 3.4 répartition par communes du domicile

4. Personnes en attente d'un accompagnement

répartition par âge

5. nombre d'avalements réalisées

6. Collaborations avec des services externes et des centres

7. Organisations contactées pour un volontariat potentiel

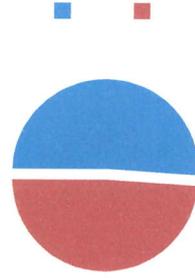
données globalisées relatives aux personnes accompagnées

1. DEMANDES RECUES: **49**

1.1 demandes: répartition par genres

Genres	
F	25
M	24
	49

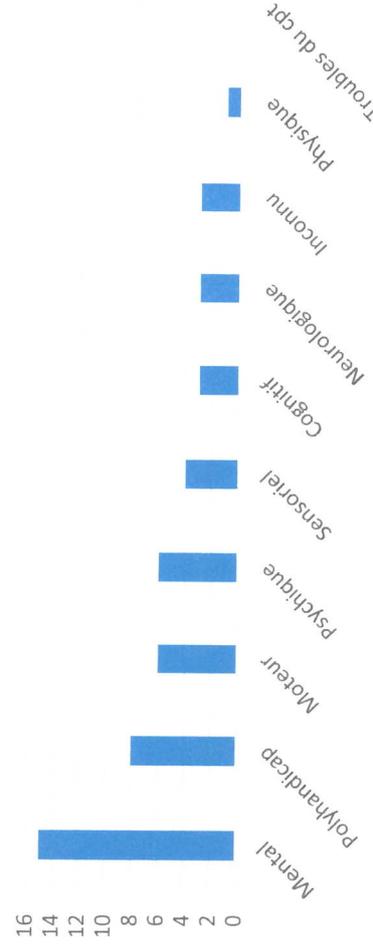
genres



1.2 demandes: répartition par types de handicap

Mental	15
Polyhandicap	8
Moteur	6
Psychique	6
Sensoriel	4
Cognitif	3
Neurologique	3
Inconnu	3
Physique	1
Troubles du cpt	0

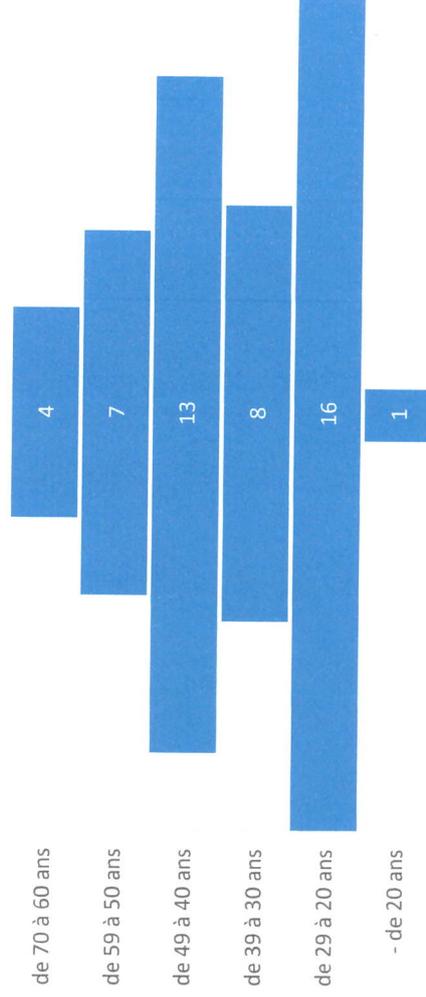
types de handicap



1.3 demandes: répartition par âges

de 70 à 60 ans	4
de 59 à 50 ans	7
de 49 à 40 ans	13
de 39 à 30 ans	8
de 29 à 20 ans	16
- de 20 ans	1

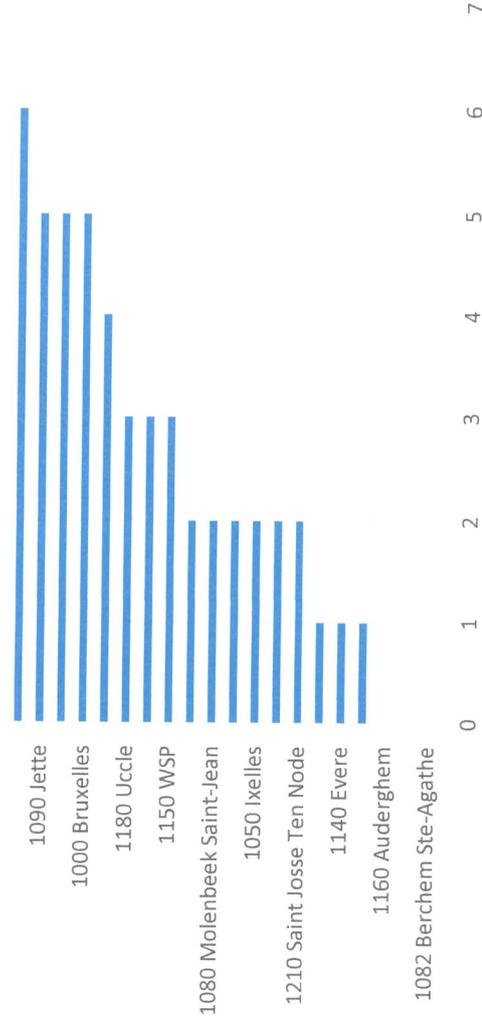
répartition par âges



1.4 demandes: répartition par communes du domicile

Communes domicile	
1082 Berchem Ste-Agathe	0
1083 Ganshoren	0
1160 Auderghem	0
1081 Koekelberg	1
1140 Evere	1
1200 WSL	1
1210 Saint Josse Ten Node	2
1040 Etterbeek	2
1050 Ixelles	2
1060 Saint Gilles	2
1080 Molenbeek Saint-Jean	2
1190 Forest	2
1150 WSP	3
1170 Waetermael Boitsfort	3
1180 Uccle	3
1020 Laeken	4
1000 Bruxelles	5
1070 Anderlecht	5
1090 Jette	5
1030 Schaerbeek	6

par communes du domicile



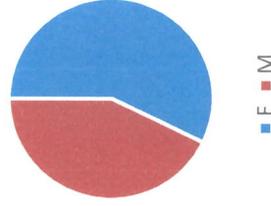
2. Personnes accompagnées en 2018:

42

2.1: accompagnements par genres

Genres	
F	24
M	18

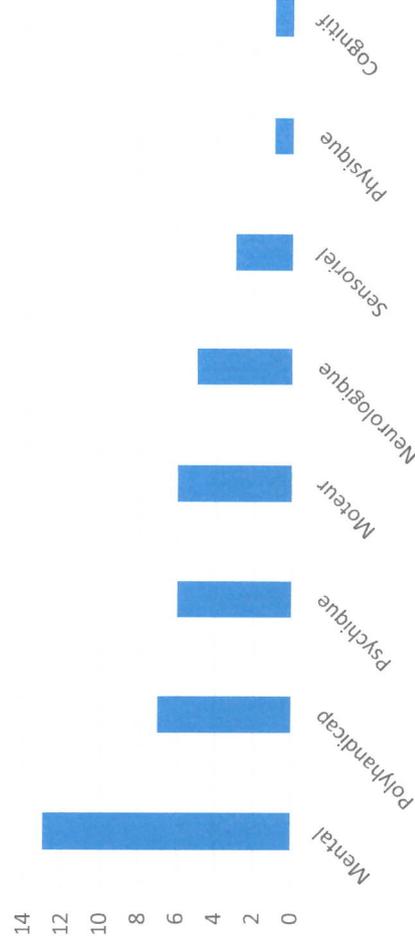
par genres



2.2: accompagnements par types de handicap

Type H	Nombre
Mental	13
Polyhandicap	7
Psychique	6
Moteur	6
Neurologique	5
Sensoriel	3
Physique	1
Cognitif	1

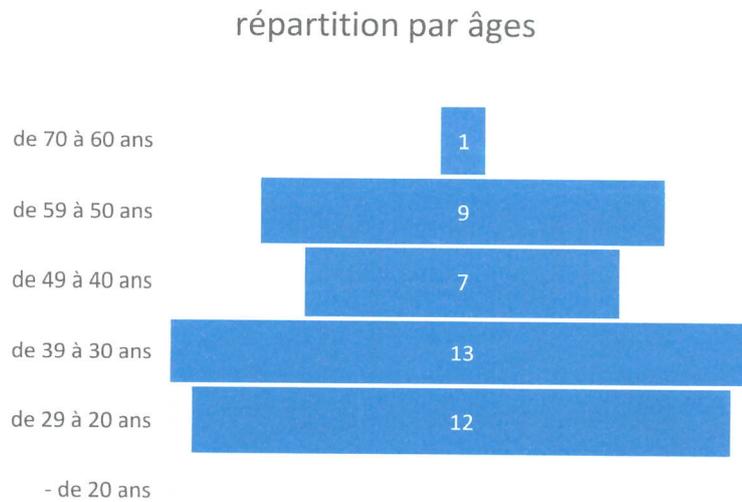
types de handicap



2.3 accompagnements: par âges

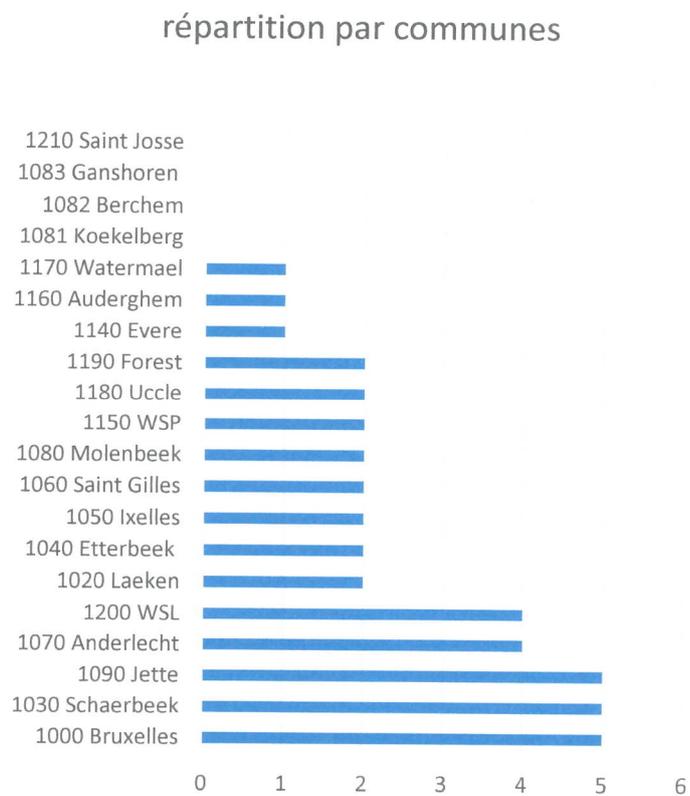
répartition par âges

de 70 à 60 ans	1
de 59 à 50 ans	9
de 49 à 40 ans	7
de 39 à 30 ans	13
de 29 à 20 ans	12
- de 20 ans	0



2.4 accompagnements: par communes

Commune du domicile	
1000 Bruxelles	5
1030 Schaerbeek	5
1090 Jette	5
1070 Anderlecht	4
1200 WSL	4
1020 Laeken	2
1040 Etterbeek	2
1050 Ixelles	2
1060 Saint Gilles	2
1080 Molenbeek	2
1150 WSP	2
1180 Uccle	2
1190 Forest	2
1140 Evere	1
1160 Auderghem	1
1170 Watermael	1
1081 Koekelberg	0
1082 Berchem	0
1083 Ganshoren	0
1210 Saint Josse	0



CT	1988	F	Polyhandicap	1070	Administratif	Administratif	Administratif
AA	1993	M	Mental	1020	Volontariat dans un secteur non-déterminé	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
CM	1988	F	Sensoriel	1200	Agent téléphonique	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
RM	1991	F	Mental	1200	Restauration	Restauration	Restauration
LAF	1995	F	Neurologique	1050	Enfance	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
KFZ	1961	M	Polyhandicap	1030	Restauration	Restauration	Restauration
RC	1959	M	moteur	1090	Seconde main	Seconde main	Seconde main
MD	1998	M	Mental	1000	Volontariat dans un secteur non-déterminé	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
MD	1987	M	Neurologique	1000	Vêtements	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
EdM	1982	F	Neurologique	1200	Volontariat dans un secteur non-déterminé	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
MSG	1988	F	Polyhandicap	1150	Aide aux personnes	Enseignement	Enseignement
ML	1977	F	Moteur	1160	Administratif	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
EB	1980	F	Psychique	1070	Restauration	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
HAA	1977	F	Moteur	1070	Vêtements	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
KM	1986	M	Sensoriel	1000	Volontariat dans un secteur non-déterminé	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
MM	1967	M	Mental	1000	Volontariat dans un secteur non-déterminé	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
VF	1967	F	Psychique	1090	Administratif	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
JMG	1964	M	Polyhandicap	1170	Informatique	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
CD	1963	F	Mental	1190	Enfance	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement
XT	1964	M	Mental	1070	Interprétariat	Arrêt accompagnement	Arrêt accompagnement

3 . Personnes en pause en 2018

12

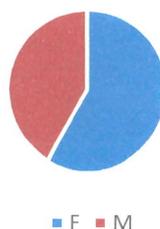
(au 31/12/18)

Causes possibles: déménagement, état de santé, problèmes familiaux, etc.

3.1 répartition par genres

Genres	
F	7
M	5

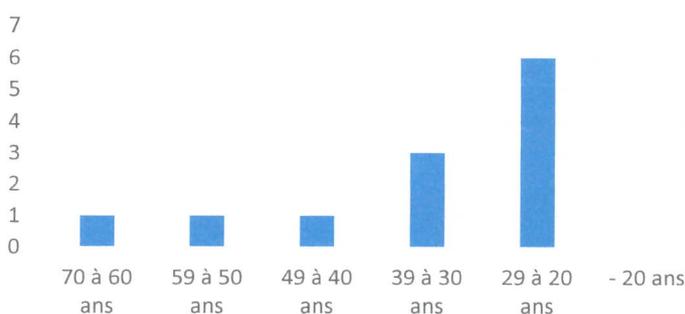
répartition par genres



3.2 répartition par âges

âges	
70 à 60 ans	1
59 à 50 ans	1
49 à 40 ans	1
39 à 30 ans	3
29 à 20 ans	6
- 20 ans	0

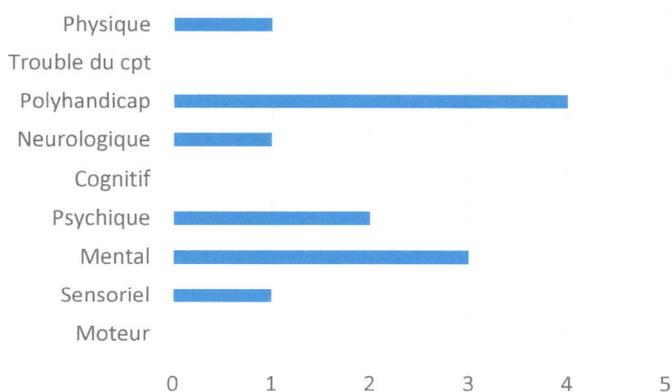
répartition par âges



3.3 répartition par types de handicap

Types H	
Moteur	0
Sensoriel	1
Mental	3
Psychique	2
Cognitif	0
Neurologique	1
Polyhandicap	4
Trouble du cpt	0
Physique	1

répartition par types de handicap



3.4 répartition par communes

Communes	
1040 Etterbeek	0
1060 Saint Gilles	0
1082 Berchem	0
1090 Jette	0
1140 Evere	0
1150 WSP	0
1160 Auderghem	0
1170 Waetermael	0
1180 Uccle	0
1190 Forest	0
1210 Saint Josse	1
1000 Bruxelles	1
1030 Schaerbeek	1
1050 Ixelles	1
1070 Anderlecht	1
1081 Koekelberg	1
1083 Ganshoren	1
1200 WSL	1
1080 Molenbeek	4

répartition par communes



4. Personne en attente d'un accompagnement:

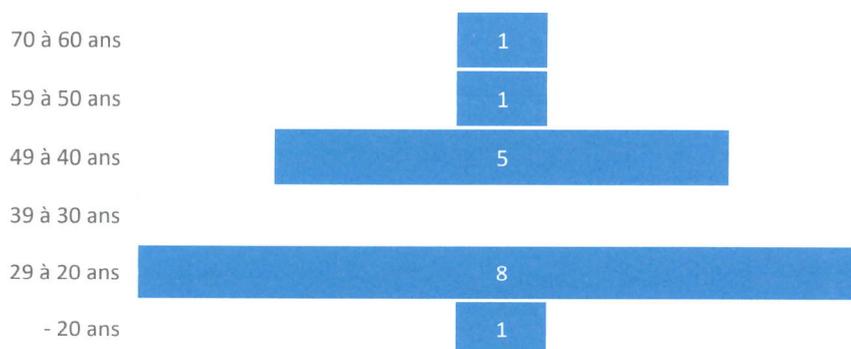
16

(au 31/12/18)

Initiales	année naissance
JL	1998
MD	1995
JH	1998
NO	1976
BL	1972
YM	1998
BB	1991
ID	1995
LF	1965
CVT	1975
RD	1976
AA	1994
MW	1999
NO	1997
BA	1974
JP	1958

âges	
70 à 60 ans	1
59 à 50 ans	1
49 à 40 ans	5
39 à 30 ans	0
29 à 20 ans	8
- 20 ans	1

répartition par âges



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

Cellule mobile d'intervention Maya
Home Baudouin
L'Arche (Foyer et centre de jour)
Service d'accompagnement Transition
Centre d'hébergement Pazhapa
Service de santé mentale Anaïs
Centre d'Hebergement d'Ixelles
Diversicom
Institut Notre Dame de Joie
Pomost (Association polonaise pour jeunes adultes souffrant de troubles psychiques)
Centre d'hébergement pour sourds et malentendants CHSM
Infosourds
Service Logopédie Brugmann
Ecole Joie de Vivre
Plateforme pour le service citoyen
Organisme national des aveugles ONA
Maisons communautaires Les Pilotis
Centre de jour le Prétexte
Service d'accompagnement de Bruxelles
Volont'R

7. Organisations contactées pour volontariat potentiel: pas de données disponibles

Etant donné que le 1er contact avec les organisations potentiellement accueillantes se fait la plupart du temps par téléphone, nous n'avons pas de traces permettant de lister les organisations contactées.

EVALUATION INTERNE

1. Présentation.

En décembre 2018, 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.

Les personnes en pause et celles qui sont sur la liste d'attente n'ont pas participé à l'enquête.

Nombre de personnes interrogées : 19

a) personnes qui sont en activité : 14

b) personnes qui sont en recherche d'une activité : 5

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

2. Résultats

A. Personnes en activité.

Taux de participation : 6 personnes sur 14 ont répondu, soit 42,86%

Question 1 : Ce que je fais comme activité

- Service en salle et en cuisine dans un restaurant social
- Aide à la bibliothèque du CTR
- Aide dans un manège
- Aide aux personnes âgées
- Tri de vêtements
- Vente de vêtements

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

- Laeken
- Molenbeek
- Uccle
- Forest
- Anderlecht
- Schaerbeek

Question 3 : Je fais mon bénévolat :

1 fois par semaine : 2 personnes

2 fois par semaine : 2 personnes

3 fois par semaine : 2 personnes

Question 4 : Combien d'heures par semaine ?

3h30

4h00

8h00

8h00

12h00

18h00

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

- Le service PHARE : 3 personnes
- Un service agréé par le PHARE : 3 personnes
-

Question 6 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante : 6 personnes soit 100%

Satisfaisante : 0

Insatisfaisante : 0

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

Très satisfait : 6 personnes soit 100%

Satisfait : 0

Insatisfait : 0

Commentaires faits par les participants à ce sujet : les accompagnatrices m'ont apporté encouragement, valorisation, compréhension, patience

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

Très satisfait : 2

Satisfait : 4

Insatisfait : 0

Commentaire : « il faudrait expliquer plus les domaines d'activités »

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

Très satisfait : 2

Satisfait : 3

Insatisfait : 1

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

Très satisfait : 3

Satisfait : 1

Insatisfait : 1 commentaire : « il n'y a pas l'activité que je veux »

Sans réponse : 1

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

Très satisfait : 3

Satisfait : 2

Insatisfait : 0

Sans réponse : 1

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

Très satisfaisante : 4

Satisfaisante : 1

Insatisfaisante : 0

Sans réponse : 1

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

Très satisfait : 5

Satisfait : 1

Insatisfait : 0

Commentaire : «on me dit qu'il n'y a que cette possibilité »

Question 14 : Mon activité de volontariat est globalement :

Très satisfaisante : 5

Satisfaisante : 0

Insatisfaisante : 1 commentaire : «je préfère y aller que ne rien faire »

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

Très satisfaisantes : 3

Satisfaisantes : 3

Insatisfaisantes : 0

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

Très satisfaisants : 3

Satisfaisants : 2

Insatisfaisants : 1 commentaire : « les gens du travail se plaignent »

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

Oui : 5

Non : 0

Un participant a écrit : « moyennement »

Si non, pourquoi : pas de réponse

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

- du plaisir : 2

- des contacts : 3

- faire quelque chose d'utile : 3

- une meilleure confiance en moi : 3

- de nouvelles compétences : 3

- autre (précisé par les participants) :
 - pouvoir travailler comme les autres
 - oublier ma maladie
 - meilleurs contacts avec ma famille
 - partir de chez moi

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

- 2 réponses seulement :
- ne se souvient plus du règlement
 - il est bien

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

- accès à la langue des signes
- avoir une indemnité de volontariat
- me trouver un autre volontariat

Conclusions pour les personnes en activité

Le taux de participation à l'enquête (près de 43%) est relativement satisfaisant compte tenu du fait qu'elle s'adresse à une population fragilisée.

Les volontaires accompagnés par PUSH exercent des activités variées un peu partout dans les 19 communes bruxelloises, de 1 à 3 jours par semaine pour une durée des prestations variant de 3h30 à 18h00.

Il n'y a donc pas un profil type des bénéficiaires, ce qui s'explique par notre approche individualisée.

Ceux-ci contactent notre service principalement par recommandation du service PHARE ou de services agréés par celui-ci.

Il est très positif de constater que 100% des participants s'estiment globalement très satisfaits de l'aide apportée par notre service.

Il en est de même pour ce qui concerne les relations qu'ils ont avec nos accompagnatrices. Les commentaires spontanés sont même élogieux.

Les insatisfactions (très peu nombreuses) concernent l'activité menée par une seule personne. Celle-ci n'a pas l'activité qu'elle souhaite mais elle préfère y participer au lieu d'être inactive. Elle n'a pas de bons contacts avec les autres sur son lieu d'activité. Cette situation illustre la difficulté que nous rencontrons parfois avec certains bénéficiaires dont les attentes et les compétences ne sont pas en adéquation avec la réalité du terrain (ou inversement).

Ceci montre également l'importance des évaluations que nos accompagnatrices réalisent avec les volontaires et les organisations qui les occupent.

Il s'agit d'un cas isolé. Les autres personnes apprécient leur activité et estiment qu'elle leur apporte beaucoup de choses positives. Les réponses données à ce sujet démontrent que nos objectifs sont bien atteints et que notre service contribue à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

B. Personnes en recherche d'une activité

Taux de participation : 3 personnes sur 5, soit 60%

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

Service Phare : 0
Autre service : 2
Une connaissance : 1

Question 2 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante : 3 soit 100%
Satisfaisante : 0
Insatisfaisante : 0

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

Très satisfait : 3 soit 100%
Satisfait : 0
Insatisfait : 0

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

Très satisfait : 2

Satisfait : 1

Insatisfait : 0

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

Très satisfait : 3 soit 100%

Satisfait : 0

Insatisfait : 0

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

Très satisfait : 3 soit 100%

Satisfait : 0

Insatisfait : 0

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

2 réponses : pas encore reçu
pas lu

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

Une seule personne a répondu : rien, juste loin du domicile

Conclusions pour les personnes en recherche d'activité

Le taux de participation est meilleur pour les personnes pour lesquelles nous sommes en recherche d'une activité : il atteint les 60%.

Le taux général de participation pour l'ensemble des bénéficiaires est de 47,37%.

Pour cette dernière catégorie la satisfaction par rapport à PUSH et aux services rendus par nos accompagnatrices est excellente : 100% des participants sont très satisfaits.

Conclusion générale

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

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

Pour ce qui concerne la demande relative à la langue des signes, nous avons décidé de former l'une de nos accompagnatrices en 2019.

En outre, une réflexion devrait avoir lieu au sujet des indemnités de volontariat même si ce sujet ne dépend pas de nous.