



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 2022

Avec le soutien du service



Table des matières

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Informations globalisées relatives aux personnes accompagnées | 2 |
| 2 | Evaluation du projet de service | 19 |
| 3 | Faits marquants de 2020 | 19 |
| 4 | Actions de promotion des activités d'utilité sociale et travail en réseau | 20 |
| 5 | Participation et inclusion des personnes handicapées | 23 |
| 6 | Données relatives au personnel | 24 |
| 7 | Formations suivies par le personnel | 25 |
| 8 | Nombre d'interventions | 26 |
| 9 | Evaluation interne | 26 |
| 10 | Perspectives du service | 30 |
| 11 | Dons et sponsoring | 31 |

| | | |
|--|--|----|
| | Annexe 1 : résultats de l'enquête de satisfaction 2022 | 32 |
|--|--|----|

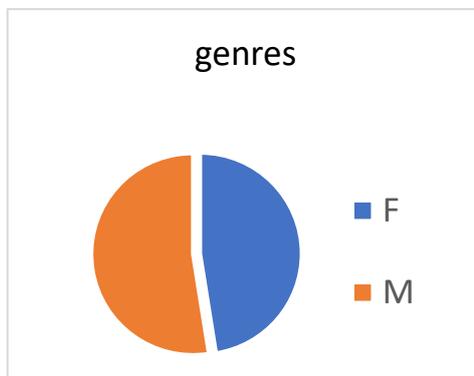
1) Informations globalisées relative aux personnes accompagnées

| | |
|---|------|
| 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 | 5 |
| 2. Personnes accompagnées | |
| 2.1 Répartition par genres | 6 |
| 2.2 Répartition par types de handicap | 6 |
| 2.3 Répartition par âges | 7 |
| 2.4 Répartition par communes du domicile | 7 |
| 2.5 Objectifs et résultats | 8 |
| 2.6 Activités préférées des volontaires | 9 |
| 3. Personnes en attente d'un accompagnement | |
| 3.1 Répartition par genres | 10 |
| 3.2 Répartition par âges | 10 |
| 3.3 Répartition par types de handicap | 11 |
| 3.4 Répartition par communes | 12 |
| 4. Nombre d'intervention et d'évaluations effectuées | 13 |
| 5. Collaboration avec des professionnels du secteur | 13 |
| 6. Organisations contactées (recherches d'activités de volontariat) | 13 |
| 7. Organismes accueillant ou ayant accueilli des volontaires | 15 |
| 8. Evolution sur 4 ans | 16 |

1. DEMANDES RECUES : **80**

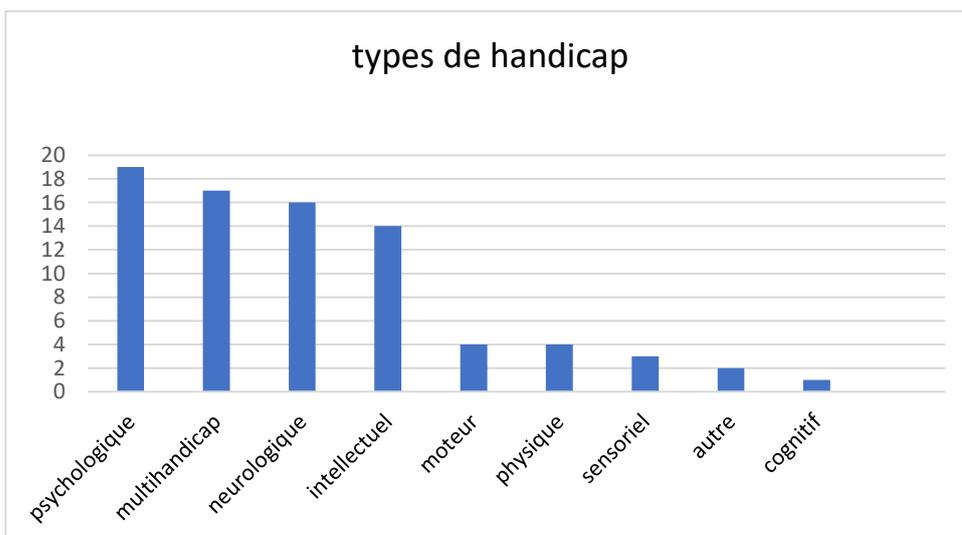
1.1 demandes : répartition par genres

| Genres | |
|--------|----|
| F | 38 |
| M | 42 |
| autres | |



1.2 demandes : répartition par types de handicap

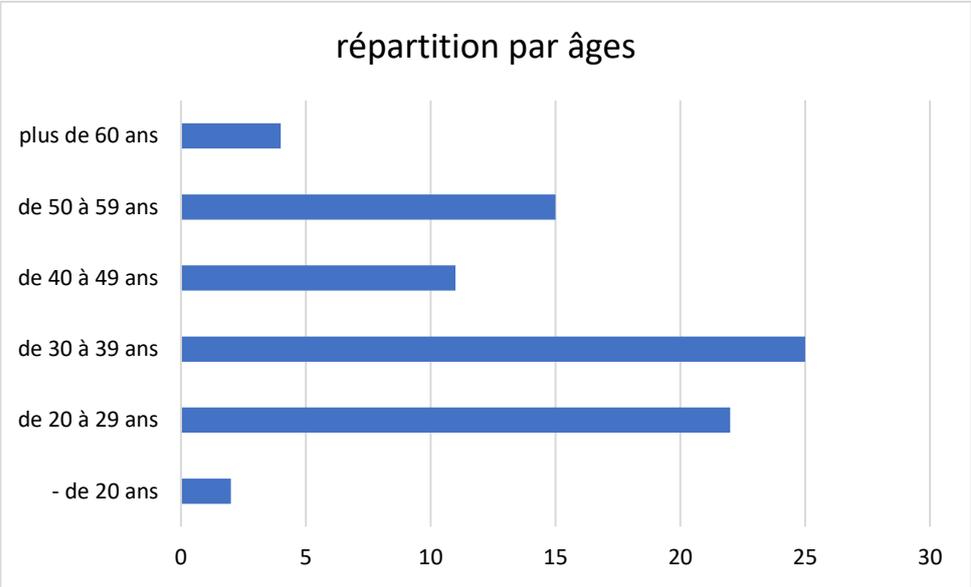
| | |
|---------------|----|
| psychologique | 19 |
| multihandicap | 17 |
| neurologique | 16 |
| intellectuel | 14 |
| moteur | 4 |
| physique | 4 |
| sensoriel | 3 |
| autre | 2 |
| cognitif | 1 |



1.3 demandes: répartition par âges

| | |
|----------------|----|
| - de 20 ans | 2 |
| de 20 à 29 ans | 22 |
| de 30 à 39 ans | 25 |
| de 40 à 49 ans | 11 |
| de 50 à 59 ans | 15 |
| plus de 60 ans | 4 |

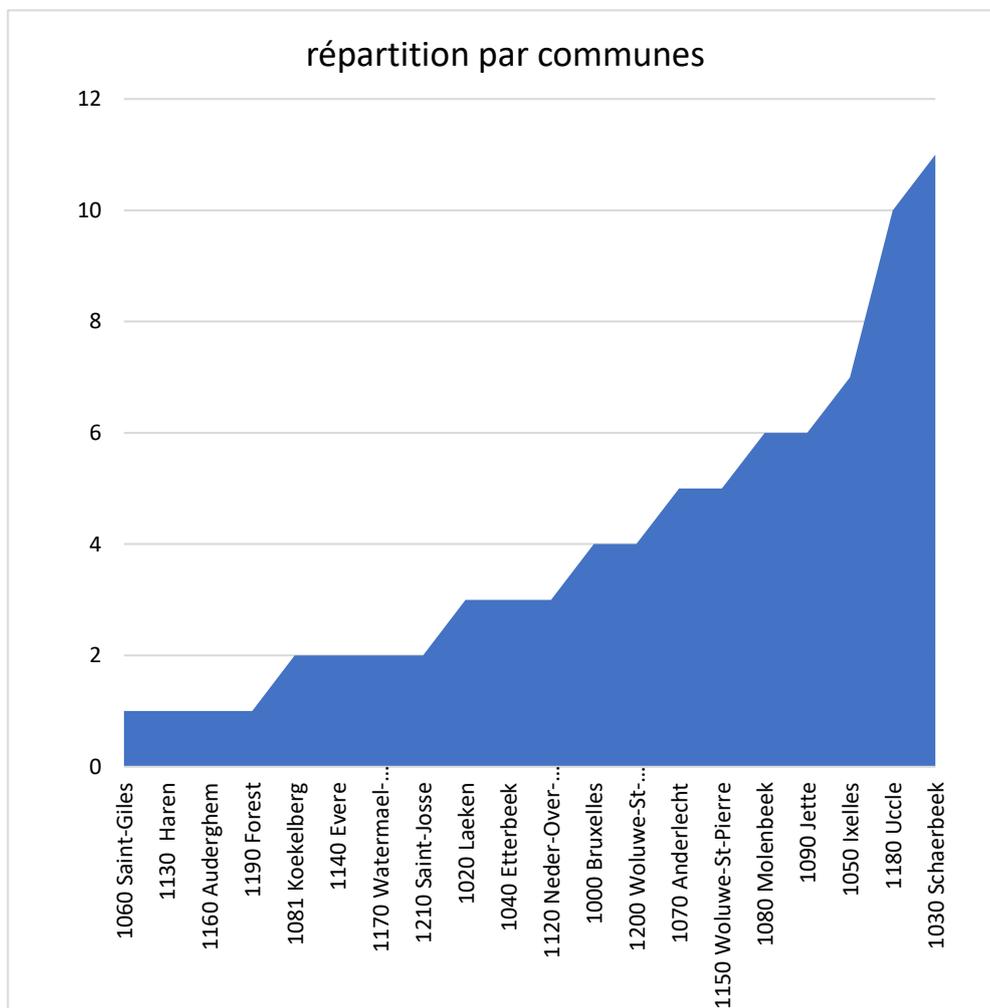
2022



1.4 demandes: répartition par communes du domicile

| Communes domicile | |
|--------------------------|----|
| 1060 Saint-Giles | 1 |
| 1130 Haren | 1 |
| 1160 Auderghem | 1 |
| 1190 Forest | 1 |
| 1081 Koekelberg | 2 |
| 1140 Evere | 2 |
| 1170 Watermael-Boitsfort | 2 |
| 1210 Saint-Josse | 2 |
| 1020 Laeken | 3 |
| 1040 Etterbeek | 3 |
| 1120 Neder-Over-Hembeek | 3 |
| 1000 Bruxelles | 4 |
| 1200 Woluwe-St-Lambert | 4 |
| 1070 Anderlecht | 5 |
| 1150 Woluwe-St-Pierre | 5 |
| 1080 Molenbeek | 6 |
| 1090 Jette | 6 |
| 1050 Ixelles | 7 |
| 1180 Uccle | 10 |
| 1030 Schaerbeek | 11 |

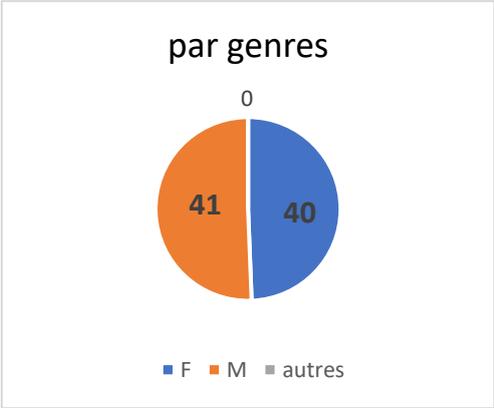
2022



2. Personnes accompagnées en 2022: 81

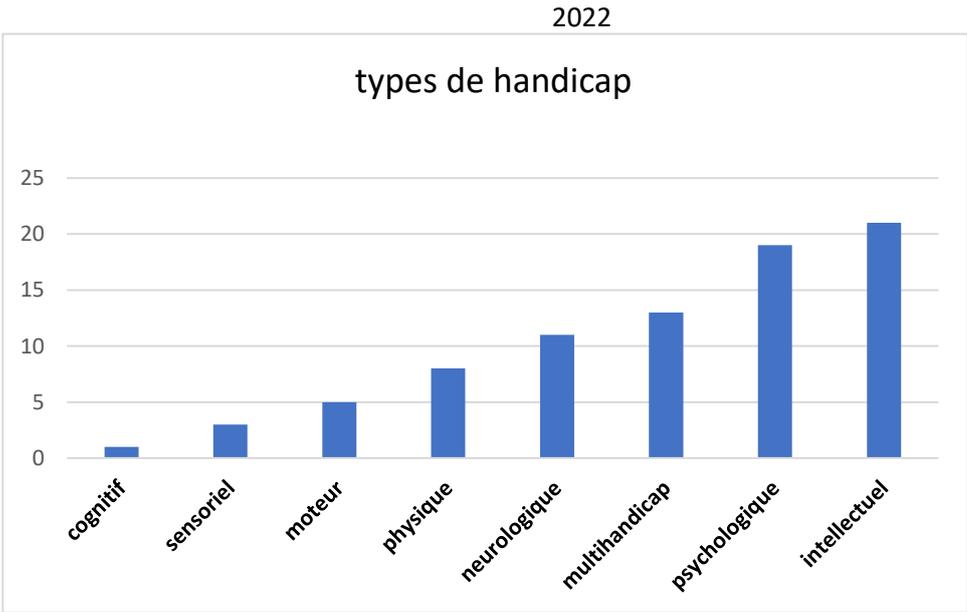
2.1: accompagnements par genres

| Genres | |
|--------|----|
| F | 40 |
| M | 41 |
| autres | 0 |



2.2: accompagnements par types de handicap

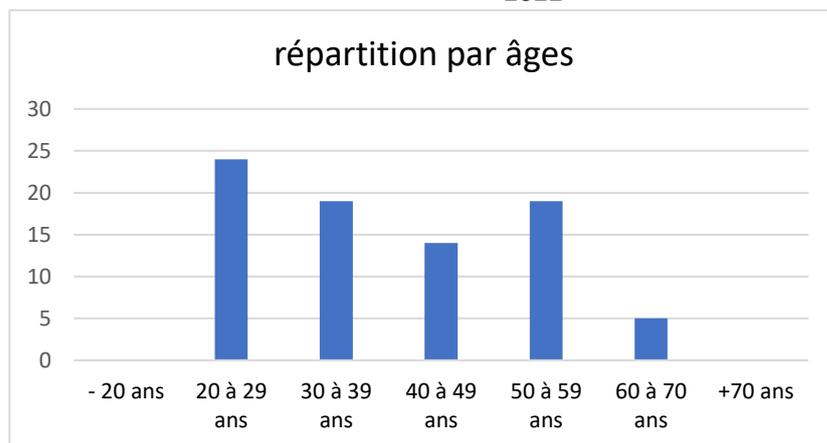
| | |
|---------------|----|
| cognitif | 1 |
| sensoriel | 3 |
| moteur | 5 |
| physique | 8 |
| neurologique | 11 |
| multihandicap | 13 |
| psychologique | 19 |
| intellectuel | 21 |



2.3 accompagnements: par âges

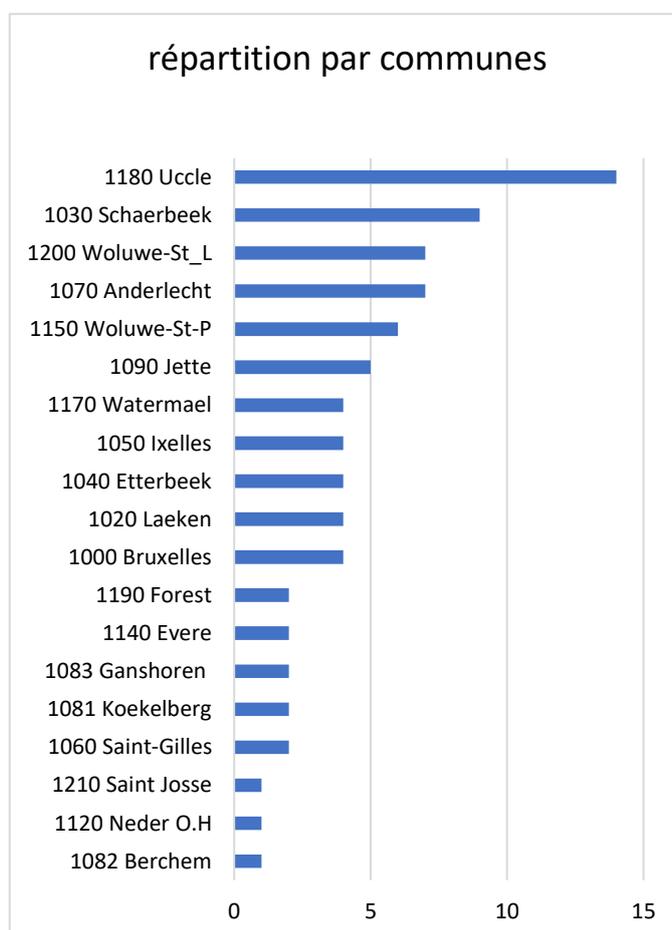
| | |
|-------------|----|
| - 20 ans | 0 |
| 20 à 29 ans | 24 |
| 30 à 39 ans | 19 |
| 40 à 49 ans | 14 |
| 50 à 59 ans | 19 |
| 60 à 70 ans | 5 |
| +70 ans | 0 |

2022



2.4 accompagnements : par communes

| Commune du domicile | Nombre |
|---------------------|--------|
| 1082 Berchem | 1 |
| 1120 Neder O.H | 1 |
| 1210 Saint Josse | 1 |
| 1060 Saint-Gilles | 2 |
| 1081 Koekelberg | 2 |
| 1083 Ganshoren | 2 |
| 1140 Evere | 2 |
| 1190 Forest | 2 |
| 1000 Bruxelles | 4 |
| 1020 Laeken | 4 |
| 1040 Etterbeek | 4 |
| 1050 Ixelles | 4 |
| 1170 Watermael | 4 |
| 1090 Jette | 5 |
| 1150 Woluwe-St-P | 6 |
| 1070 Anderlecht | 7 |
| 1200 Woluwe-St_L | 7 |
| 1030 Schaerbeek | 9 |
| 1180 Uccle | 14 |



2.5 Objectifs

2022

| | |
|---------------|--|
| atteints | 48 soit 59,26% (79% sans dossiers en cours) |
| en cours | 17 soit 20,99% |
| réorientation | 11 soit 13,58% |
| modifiés | 5 soit 6,17% |

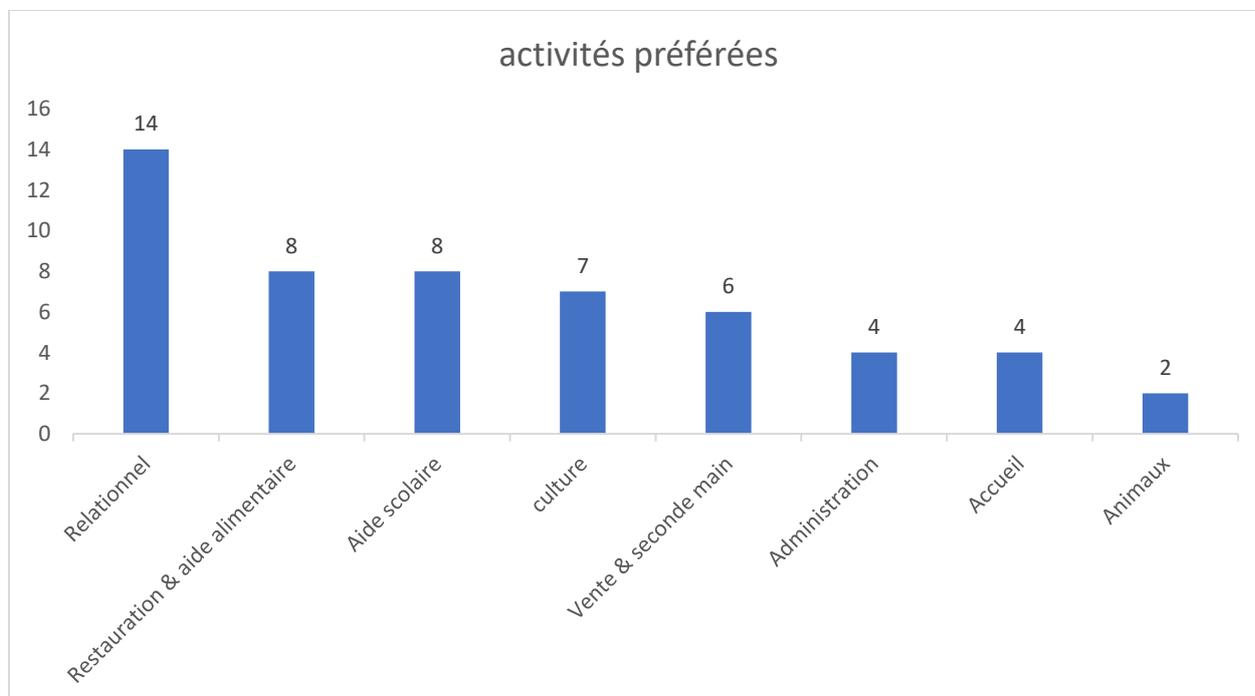
| Objectifs | Résultats |
|----------------------|----------------------|
| Animaux | Animaux |
| Relationnel | relationnel |
| restaur.& aide alim. | restaur.&aide alim. |
| vente & second. main | vente & second. main |
| animaux | animaux |
| relationnel | relationnel |
| culturel | culturel |
| relationnel | réorientation |
| accueil | réorientation |
| Relationnel | relationnel |
| animaux | vente & second. main |
| apprentissage | apprentissage |
| apprentissage | apprentissage |
| Relationnel | en cours |
| Relationnel | relationnel |
| Relationnel | relationnel |
| culturel | culturel |
| vente & second. main | réorientation |
| apprentissage | apprentissage |
| en cours | réorientation |
| restaur.& aide alim. | restaur.&aide alim. |
| Relationnel | relationnel |
| restaur.& aide alim. | restaur.&aide alim. |
| restaur.& aide alim. | réorientation |
| Relationnel | relationnel |
| Relationnel | en cours |
| Relationnel | relationnel |
| apprentissage | apprentissage |
| vente & second. main | vente & second. main |
| culturel | réorientation |
| Relationnel | relationnel |
| Animaux | vente & second. main |
| restaur.& aide alim. | administratif |

| Objectifs | Résultats |
|-----------------------|----------------------|
| accueil | Accueil |
| vente & second.main | vente & second.main |
| culturel | culturel |
| restaur.& aide alim. | restaur.& aide alim. |
| apprentissage | culturel |
| en cours | réorientation |
| vente & second.main | vente & second.main |
| restaur.& aide alim. | restaur.& aide alim. |
| en cours | réorientation |
| accueil | Accueil |
| Relationnel | relationnel |
| culturel | culturel |
| Relationnel | en cours |
| administratif | administratif |
| vente & second.main | vente & second.main |
| apprentissage | apprentissage |
| Relationnel | relationnel |
| apprentissage | apprentissage |
| restaur.& aide alim. | restaur.& aide alim. |
| restaur.& aide alim. | réorientation |
| Relationnel | en cours |
| culturel | culturel |
| Relationnel | relationnel |
| apprentissage | apprentissage |
| culturel | culturel |
| apprentissage | réorientation |
| accueil | Accueil |
| jardinage | réorientation |
| vente et seconde main | en cours |
| administratif | administratif |
| vente & second.main | en cours |
| accueil | en cours |
| accueil | accueil |

| | | | |
|----------------------|------------------|----------------------|----------|
| vente & second. main | aide alimentaire | Relationnel | en cours |
| apprentissage | Apprentissage | accueil | en cours |
| vente & second. main | en cours | en cours | en cours |
| Relationnel | Relationnel | Relationnel | en cours |
| Relationnel | en cours | Relationnel | en cours |
| administratif | Administratif | Relationnel | en cours |
| Relationnel | relationnel | culturel | en cours |
| | | restaur.& aide alim. | en cours |

2.3 Activités préférées des volontaires

| | |
|---------------------------------|----|
| Relationnel (*) | 14 |
| Restauration & aide alimentaire | 8 |
| Aide scolaire | 8 |
| Culture | 7 |
| Vente & seconde main | 6 |
| Administration | 4 |
| Accueil | 4 |
| Animaux | 2 |

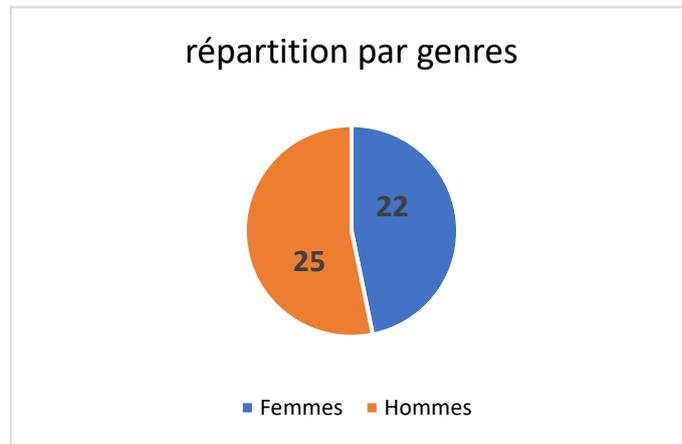


(*) exemples : visites à des personnes en maison de repos, tables de discussion, écoute de personnes en difficulté, etc.

3. Personnes en attente d'un accompagnement : **47** (au 31/12/22)

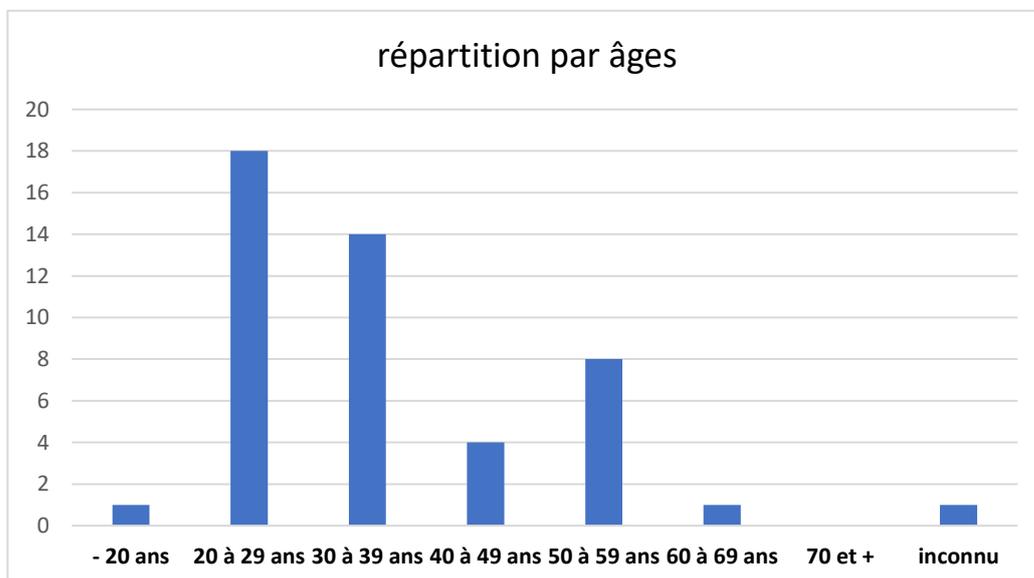
3.1 répartition par genres

| | |
|--------|----|
| Femmes | 22 |
| Hommes | 25 |
| Autres | 0 |



3.2 répartition par âges

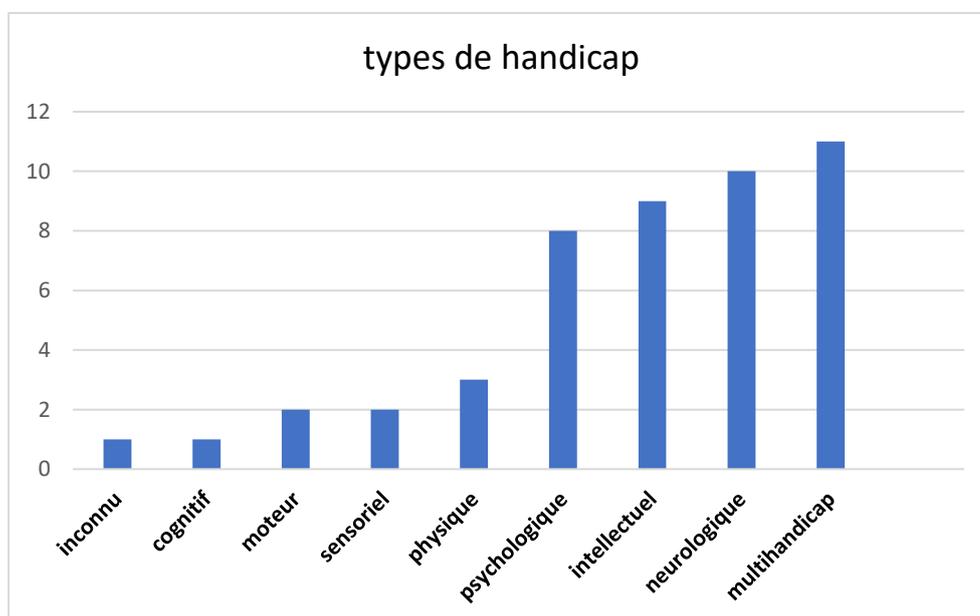
| âges | |
|-------------|----|
| - 20 ans | 1 |
| 20 à 29 ans | 18 |
| 30 à 39 ans | 14 |
| 40 à 49 ans | 4 |
| 50 à 59 ans | 8 |
| 60 à 69 ans | 1 |
| 70 et + | 0 |
| inconnu | 1 |



3.3 types de handicap

| | |
|---------------|----|
| inconnu | 1 |
| cognitif | 1 |
| moteur | 2 |
| sensoriel | 2 |
| physique | 3 |
| psychologique | 8 |
| intellectuel | 9 |
| neurologique | 10 |
| multihandicap | 11 |
| | |

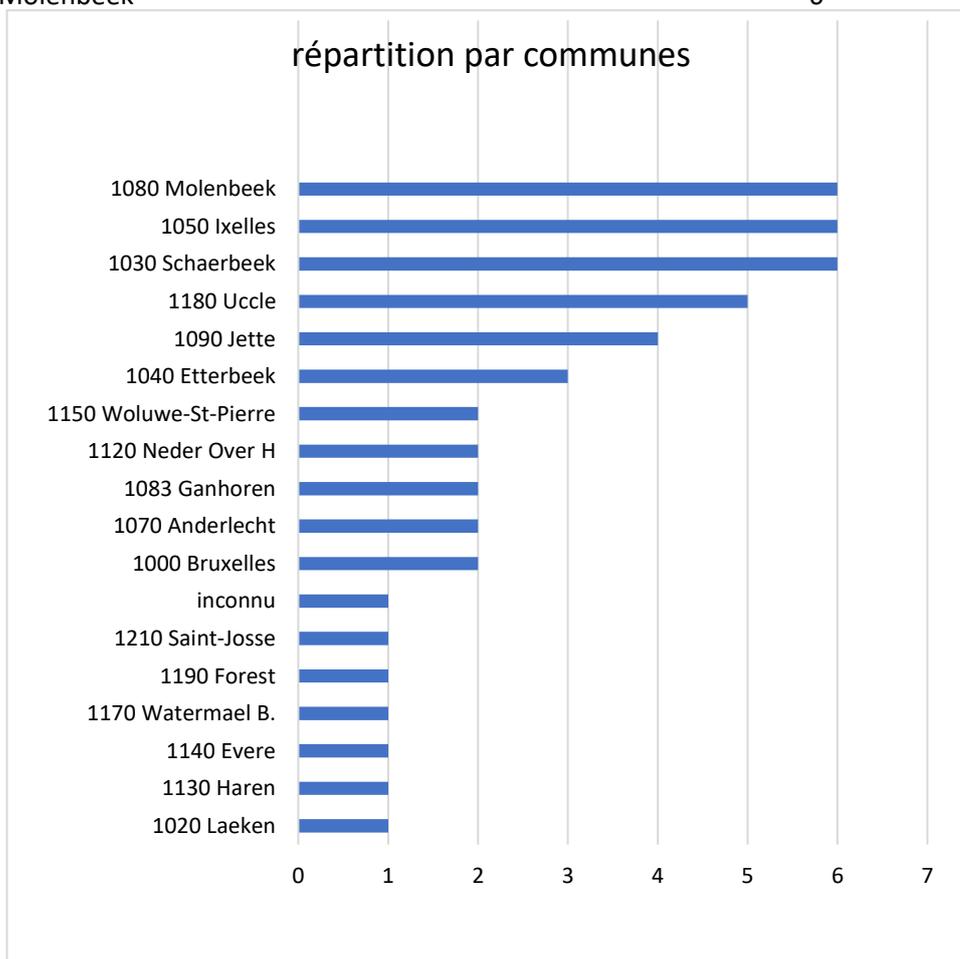
2022



3.4 répartition par communes

commune du domicile

| | |
|-----------------------|---|
| 1020 Laeken | 1 |
| 1130 Haren | 1 |
| 1140 Evere | 1 |
| 1170 Watermael B. | 1 |
| 1190 Forest | 1 |
| 1210 Saint-Josse | 1 |
| inconnu | 1 |
| 1000 Bruxelles | 2 |
| 1070 Anderlecht | 2 |
| 1083 Ganshoren | 2 |
| 1120 Neder Over H | 2 |
| 1150 Woluwe-St-Pierre | 2 |
| 1040 Etterbeek | 3 |
| 1090 Jette | 4 |
| 1180 Uccle | 5 |
| 1030 Schaerbeek | 6 |
| 1050 Ixelles | 6 |
| 1080 Molenbeek | 6 |



4. Nombre d'interventions et d'évaluations réalisées en 2022

interventions: 1.224
dont évaluations: 56

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

Bataclan
Cap Idéal Asbl
CASMU
Centre Arthur Reigner
Centre de la Sclérose en Plaque
Centre Espoir et Joie
Centre hébergement Pierre Jurdant
CH Pazhapa
Clinique Sans Souci
Ecole Joie de Vivre – site Jette
Educatrices de rue de Saint-Gilles
Entre Autres ASBL
Info Sourds
Le 8ème Jour
Le Bivouac (habitations protégées)
Le Grain
Les Pilotis
L'Escapade
MSP Les 3 Arbres
Orienta Euro
SABx
Saint-Luc Bruxelles
Sisahm
Thuis VZW - ASBL Beschut Wonen Thuis
Titeca
Transition

6. Nombre d'organismes contactés pour un volontariat potentiel : 202

7. Organismes accueillant ou ayant accueilli un volontaire de PUSH

| Organismes | Secteurs d'activité | Type de volontariat exercé |
|--|------------------------|----------------------------|
| AAVV | Aide aux personnes | Relationnel |
| Accueil et familles | Aide aux personnes | Nettoyage |
| Almagic Asbl | Aide aux personnes | Administratif |
| Amazone | Défense des droits | Jardinage |
| Arc ASBL | Aide aux personnes | Apprentissage |
| Archives de l'Etat | Administratif | Administratif |
| Archives de Bruxelles | Services publiques | Administratif |
| ASEB | Aide alimentaire | Tri |
| Association pour la Solidarité Etudiante en Belgique | Aide aux personnes | Aide alimentaire |
| Ateliers Indigo - Plateforme 96 | Arts et spectacles | Accueil |
| ATL | Culturel | Relationnel |
| Autre-Ecole | Éducation et formation | Apprentissage |
| Bibliothèque de Watermael-Boitsfort | Culturel | Tri |
| Bibliothèque Le Phare | Culturel | Tri |
| Bibliothèque Saint-Henri | Culturel | Tri |
| Bras dessus bras dessous | Aide aux personnes | Restauration |
| Bras Dessus Bras dessous | Aide aux personnes | Relationnel |
| CEmôme | Enfance | Enfance |
| Centre culturel Bruegel | Arts et spectacles | Jardinage |
| Centre Culturel d'Etterbeek – L. Senghor | Arts et spectacles | Apprentissage |
| Centre d'entraide Sainte-Cécile | Aide alimentaire | Aide alimentaire |
| Centre de Traumatologie et de Réadaptation de Brugmann | Santé | Administratif |
| Centre de tri Oxfam | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Centre d'Entraide de Laeken | Aide alimentaire | Distribution aliments |
| Centre gériatrique Scheutbos | Santé | Relationnel |
| Champions Academy | Sport | Sport |
| Chauffoir de Schaerbeek | Aide aux personnes | Relationnel |
| CHU Brugmann | Santé | Relationnel |
| Cinéma Nova | Culturel | Restauration |
| Club de pétanque d'Uccle | Sports et loisirs | Relationnel |
| Consultation ONE Franz Merjay | Enfance | Accueil |
| Consultation ONE Watermael-Boisfort | Enfance | Accueil |
| Crèche Les Canaillous | Enfance | Relationnel |
| Crèche Saint Joseph | Enfance | Restauration |
| Crèche Saint Joseph | Enfance | Relationnel |

| | | |
|---|--------------------------|------------------------|
| Croix-Rouge - écoute des personnes âgées - Maison de repos Pléiade | Aide aux personnes | Relationnel |
| Croix-Rouge – Hestia (MR les heures douces) | Aide aux personnes | Relationnel |
| Croix-Rouge Aide numérique | Aide aux personnes | Apprentissage |
| Croix-Rouge HUB Schaerbeek | Aide aux personnes | Administratif |
| Croix-Rouge section de Ganshoren - écoute des personnes âgées | Aide aux personnes | Relationnel |
| Croix-Rouge Vestiboutique Forest | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| CTR Brugmann | Santé | Culturel |
| Cultureghem | Aide aux personnes | Enfance |
| Ecole 13 | Education et formations | Apprentissage |
| Ecole Le petit Scherdemael | Education et formation | Apprentissage |
| Ecole Les lilas | Education et formations | Sport |
| Ecole les Marronniers | Education et formation | Apprentissage |
| Ecole Longchamps | Éducation et formation | Apprentissage |
| Ecole Singelijn | Education et formations | Apprentissage |
| Entraide des Marolles | Aide aux personnes | Administratif |
| Epicerie social St Paul St Vincent (St Josse) | Aide alimentaire | Tri |
| Epicerie Social Croix-Rouge d'Auderghem | Aide alimentaire | Aide alimentaire |
| Equipe d'Amitié du Kappelveld | Aide aux personnes | Relationnel |
| Espaces Femmes de Jette | Aide aux Personnes | Administratif |
| Factum Lab ASBL | Culturel | Administratif |
| Famisol ASBL | Enfance | Enfance |
| Ferme du Parc Maximilien | Environnement et animaux | Soins aux animaux |
| Home Saint Joseph | Aide aux personnes | Restauration |
| Kom à la maison | Restauration | Restauration |
| La Petite école | Education et formation | Relationnel |
| Le coffre à bébé | Enfance | Relationnel |
| Le Haricot Magique | Restauration | Aide à la restauration |
| Le manège du possible | Environnement et animaux | Soins aux animaux |
| Les amis d'accompagner | Aide aux personnes | Accueil |
| Les Bambins fêtés | Education et formation | Apprentissage |
| Les Jardins de la Mémoire | Aide aux personnes | Relationnel |
| Les Petits Riens - Boutique Mérode | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Les Petits Riens – Centre de tri | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Les Petits Riens - Magasin de seconde main de Stockel | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Luape | Culturel | Nettoyage |
| Magasin central des Petits Riens | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Maison Action Josaphat | Education et formation | Culturel |
| Maison Biloba | Aide aux personnes | Relationnel |
| Maison Croix-Rouge de Forest – Colis alimentaire | Aide alimentaire | Aide alimentaire |

| | | |
|--|-------------------------|-----------------------|
| Maison de repos Al Dante | Aide aux personnes | Restauration |
| Maison de repos Beiti Eglantine | Aide aux personnes | Relationnel |
| Maison de repos Magnolia | Aide aux personnes | Relationnel |
| Maison de repos Nazareth | Aide aux personnes | Relationnel |
| Maison de repos Notre Dame de Stockel | Aide aux personnes | Relationnel |
| Maison de repos Aldante | Aide aux personnes | Relationnel |
| Maison du peuple d'Europe | Défense des droits | Administratif |
| Médiathèque de Woluwe Saint Pierre | Culturel | Culturel |
| Médina ASBL | Education et formations | Relationnel |
| MR l'Olivier | Aide aux personnes | Relationnel |
| MRS La Cerisaie (via CR) | Aide aux personnes | Relationnel |
| Oxfam Belgica | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Oxfam Brabançonne | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Oxfam centre de tri Anderlecht | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Oxfam Magasins du monde Jette | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Oxfam Molenbeek | Vente et seconde main | Administratif |
| Oxfam Solidarité Jette | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Oxfam Vintage - quartier mode (1000 Bxl) | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Petits Riens Helmet | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Phare Reyers | Aide aux Personnes | Relationnel |
| Pony-City | Jardinage et animaux | Jardinage et animaux |
| Poudrière ASBL | Aide aux personnes | Vente et seconde main |
| Poverello | Restauration | Restauration |
| Radio Panik | Culturel | Culturel |
| Recyclerie Watermael Boitsfort | Vente et seconde main | Vente et seconde main |
| Restaurant social Chambéry | Restauration | Restauration |
| Restaurant social l'ange gardien | Restauration | Restauration |
| Restaurant social Porte verte | Restauration | Restauration |
| Restaurant social Poverello (X2) | Restauration | Restauration |
| Restaurant social Sésam' | Restauration | Restauration |
| R-Use Fabrik | Vente et seconde main | Couture |
| Secours Populaire | Aide aux personnes | Administratif |
| Sésam Bouillon de culture | Restauration | Restauration |
| Soli St-Gilles | Aide aux personnes | Apprentissage |
| Vie Féminine - Espace Femmes de Jette | Aide aux personnes | Administratif |
| Villa Indigo | Enfance | Relationnel |
| Wolubilis | Arts et spectacles | Enfance |

8. Evolution sur 4 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 les 4 dernières années.

Tableau récapitulatif des données statistiques sur les 4 dernières années

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Demandes | | | | |
| Nombres | 60 | 53 | 57 | 80 |
| Commentaire : depuis 2020 le nombre de demandes est croissant avec un record en 2022 | | | | |
| Genres | 29 F | 29 F | 25F | 38F |
| | 31 M | 24 M | 32H | 42H |
| autre | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Commentaires : en 4 années nous avons eu presque autant de demandes de femmes que d'hommes (121/129) | | | | |
| Principaux types de handicap | Intellectuel : 15 | Intellectuel : 21 | Psychol. : 19 | Psychol. : 19 |
| | Multihandicap :14 | Psychol. : 14 | intellectuel : 14 | Multihand. : 17 |
| | Psychologique: 9 | Multihandicap 5 | neurologique : 7 | Neurolog. 16 |
| Commentaires : il y a prédominance de personnes souffrant de troubles psychologiques (61). C'est probablement dû au fait que l'inscription au service Phare n'est plus obligatoire. Le handicap intellectuel est également très représenté (50) | | | | |
| Âges les plus représentés | 20 à 29 ans : 22 | 20 à 29 ans : 20 | 40 à 49 ans : 19 | 30 à 39 ans : 25 |
| Commentaires : c'est surtout une population jeune qui s'adresse à PUSH | | | | |
| Communes du domicile les plus représentées | 1200 : 10 | 1090 : 9 | 1030 : 10 | 1030 : 11 |
| | 1070 : 8 | 1030 : 8 | 1180 : 7 | 1180 10 |
| Commentaire : Schaerbeek et Uccle sont bien représentées | | | | |

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|
| Personnes accompagnées | | | | |
| Nombres | 65 | 72 | 66 | 81 |
| Commentaires : le nombre de personnes accompagnées reste bien au-delà des exigences de la COCOF (20 pers. par an). On atteint une moyenne de 71 personnes en 4 ans. | | | | |
| Genres | 33 F | 32 F | 35 F | 40 F |
| | 32 M | 40 M | 31 M | 41 H |
| autres | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Commentaire : en 4 années nous avons accompagné presque autant de femmes que d'hommes (140/144) | | | | |

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Principaux types de handicap | Intellectuel : 18 | Intellectuel : 25 | Intellectuel : 23 | Intellectuel : 21 |
| | Multihand. : 13 | Psychol. : 13 | Psychol. 10 | Psychol. 19 |
| | Psychologique :12 | Sensoriel : 9 | Multihand. 9 | Multihand. : 13 |
| Commentaires : les personnes présentant un handicap intellectuel sont les plus nombreuses (87). Les troubles psychologiques viennent ensuite avec 54 personnes. | | | | |
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Âges les plus représentés | 20 à 29 ans : 26 | 20 à 29 ans : 27 | 20 à 29 ans : 28 | 20 à 29 ans : 24 |
| Commentaires : les volontaires accompagnés par Push sont jeunes | | | | |
| Communes du domicile | 1030 : 11 | 1200 : 9 | 1200 : 7 | 1180 : 14 |
| | 1200 : 8 | 1070 : 8 | 1180 : 7 | 1030 : 9 |
| Commentaires : les volontaires sont principalement originaires de Woluwe-St-L (24) et d'Uccle (21) | | | | |
| Résultats par rapport aux objectifs | | | | |
| | Atteints : 43,07% | Atteints : 44.45% | Atteints 60,61% | Atteints : 59,26% |
| | En cours : 33,85% | En cours : 47,22% | En cours 21,21% | En cours :20,99% |
| | Modifié : 1,54% | Modifié : 1,39% | Modifiés : 3,03% | Modifiés :6,17% |
| | Réorientés : 21,54% | Réorientés :6,94% | Réorientés15,15% | Réorientés :13,58% |
| Commentaire : en moyenne, les objectifs de départ des personnes sont atteints dans 51,85% des cas. Si l'on exclut les dossiers en cours, on arrive à + de 82,5%. Seulement 14,30% sont réorientées en général parce qu'elle se rendent compte que le volontariat ne leur convient pas | | | | |
| Nombre d'interventions | 831 | 696 | 729 | 1.224 |
| Commentaires : le nombre d'interventions est toujours très supérieur à celui qui est demandé par la COCOF (480/an). Le meilleur chiffre a été atteint en 2022 malgré les changements au sein de l'équipe (congés maternité) | | | | |

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 depuis plusieurs années indiquent clairement que notre projet de service et notre méthodologie correspondent bien aux attentes du public cible.

3. Faits marquants en 2022

- La fin de la pandémie de Covid a permis de relancer les recherches d'activités pour nos bénéficiaires.
L'étude menée par la Fondation Roi Baudouin (baromètre des associations 2022) indique que « le bénévolat reste un socle du secteur associatif, une aide précieuse pour vitaliser l'action au quotidien, créer du lien social. Or, il a été frappé de plein fouet par la crise du Covid-19.
30% des associations constatent que les bénévoles actifs au sein de leur structure sont toujours moins nombreux (en 2022) qu'avant la pandémie : moins de 32% par rapport à l'avant Covid-19 ».
PUSH n'a pas été touché par cette tendance au désinvestissement des volontaires. Nous avons, au contraire, constaté une augmentation des demandes.
- Notre label « Anysurfer » (site internet) a été prolongé pour une durée de 2 ans après avoir effectué des adaptations de notre site en collaboration avec l'ASBL Banlieues.
- La crise économique survenue en 2022 n'a pas épargné les ASBL qui ont été victimes comme tout un chacun des hausses des prix.
Une étude de la Fondation Roi Baudouin fait état d'une dégradation de la situation financière de plus de 40% d'entre elles.
L'inflation galopante a provoqué 4 sauts d'index, soit 8% d'augmentation de la masse salariale. Heureusement, nous avons la grande chance de bénéficier automatiquement d'une adaptation des subsides. PUSH n'a heureusement pas été impacté par la hausse vertigineuse des prix des énergies grâce au fait que celles-ci sont comprises dans notre loyer qui est indexé une fois par an.

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

- Le centre thérapeutique Le Gué nous a demandé une nouvelle fois de faire une présentation de notre service. Il vient en aide à des personnes en souffrances psychiques (psychose, dépression, événements traumatiques, ...)
- Nous avons réalisé une présentation de PUSH à une nouvelle unité du centre hospitalier Titeca, le CHJT Apertio qui accueille des personnes sous statut médico-légal. Apertio offre des interventions hospitalières, résidentielles, ambulatoires ou par des équipes mobiles.
- L'Arche Bruxelles a pour mission d'assurer le bien-être et l'épanouissement de personnes en situation de handicap intellectuel par une vie partagée avec des professionnels, des volontaires et des amis.
A l'occasion d'une formation organisée par l'Arche au sujet de l'inclusion, nous avons informé les participants sur la manière dont PUSH exerce sa mission d'inclusion. Un volontaire que nous accompagnons a présenté son activité.
- Présentation de PUSH à la MRS « Exclusiv »
- Le CEV (Center for European Volunteering) dont PUSH est membre a participé à la conférence sur l'avenir de l'Europe organisée par l'Union Européenne les 25 et 26 mars.
Push a participé au vote organisé par le CEV pour appuyer sa proposition de faire de 2025 l'année européenne du volontariat. L'objectif est d'obtenir la reconnaissance du rôle des volontaires et de l'impact de leurs actions sur l'amélioration du bien-être en Europe.
Le CEV a nommé deux ambassadeurs dont le rôle est de promouvoir la contribution essentielle des volontaires à l'avenir de l'Europe et de soutenir le projet « 2025 année européenne du volontariat ».
- Pour la seconde fois, PUSH a participé à l'enquête sur la bonne gouvernance des ASBL organisée par le « LouRIM » (UCL Louvain)
- Une demande a été faite au bourgmestre d'Etterbeek pour
 - Organiser une séance d'information et de sensibilisation au volontariat des personnes en situation de handicap
 - Participer au budget « initiatives citoyennes »
 - Obtenir un subside communal »Malgré un rappel et un contact téléphonique, aucune suite n'a été donnée à notre demande.

- Suite à la suspension en 2021 du projet de collaboration avec la commune de Woluwe-Saint-Pierre en raison du Covid, de nouveaux contacts ont eu lieu. L'échevine C.Kolchory a confirmé son intérêt. Il y a cependant eu un problème lié à la disponibilité de la salle qui sera mise à notre disposition. Les associations locales ont une priorité pour l'occuper et elle est très sollicitée. On pourra envisager la séance d'information et d'échanges en 2023.
- Un article sur PUSH a été publié dans le journal trimestriel « Solidaire Boondael » édité par l'ASBL Rhizomes »
- Une fiche de présentation de PUSH a été publiée sur la carte « social.brussels » de la région de Bruxelles-Capitale
- PUSH a fait la promotion du projet AMIKO auprès de ses bénéficiaires. Amiko propose un lieu de rencontre, de liens, d'activités culturelles et de loisirs en partenariat avec le réseau associatif local. Il a donc pour objectif de maintenir l'autonomie des personnes accueillies, de les sortir de l'isolement social et de l'inactivité à travers la création de liens, l'accès à la culture et un éveil au monde actuel.
- Nous avons participé à l'enquête du centre de recherche ACTE qui a été mandaté pour réaliser une étude sur la situation des personnes concernées par le handicap en Belgique (personnes en situation de handicap, familles, aidant.e.s-proches, etc.). Cette étude s'est déroulée en deux temps : une enquête en ligne complétée par des entretiens individuels.
L'objectif est d'identifier les besoins des personnes en situation de handicap et de leurs proches (par exemple l'accès à l'enseignement, à l'hébergement, aux activités de jour, à l'accompagnement, aux droits sociaux, etc.).
- Nous avons participé au colloque de la PFV (Plateforme Francophone du Volontariat) consacré à l'intégration des personnes handicapées par le volontariat.
- PUSH a participé à « l'enquête digitale dans l'associatif » réalisée par I-internet dont l'objectif était de « comprendre ce dont les associations et les communautés ont besoin pour accéder à l'internet et participer pleinement à un monde numérique inclusif ».
- Visite du salon Asbl-issimo à Be-Here. Les organisateurs voulaient promouvoir et valoriser le rôle et les responsabilités des gestionnaires des associations.
- Les missions de PUSH apparaissent depuis septembre 2022 sur le site de l'ASAH Bruxelles (Fédération des services bruxellois d'accompagnement et d'action en milieu ouvert pour personnes en situation de handicap).

- Un échange a eu lieu avec Madame Alamat Faten qui travaille à la Ville de Bruxelles où plusieurs départements pourraient accueillir des volontaires (enseignement, ressources humaine et jeunesse notamment). Une rencontre avec l'échevinat qui est compétent pour les personnes en situation de handicap et l'égalité des chances pourra être organisée en fonction du calendrier des actions de promotion menées par PUSH auprès des communes bruxelloise
- L'asbl Inclusion nous a demandé de présenter les missions de PUSH à leurs divers services
- Participation à l'enquête réalisée par l'université de Gent au sujet de la récolte des legs par les associations.
- Michela Cane, étudiante à la Haute Ecole de La Cambre, a réalisé un reportage photographique sur des volontaires accompagnés par PUSH. Son but est de diffuser « un message d'espoir, d'inclusion, de respect, de soutien, de partage, d'altruisme, de coopération et ce que signifie être un volontaire, donner de l'amour et en recevoir autant ». Elle le présentera en fin d'année scolaire 2023. Nous pourrions l'utiliser pour faire une exposition.
- Le nouveau Service Impulsion à l'Autonomie créé par l'asbl AccessAndGo-ABP pour aider les personnes en situation de handicap physique à se réapproprier leur autonomie, nous a sollicité pour une présentation des possibilités offertes par PUSH et envisager une collaboration.
- Une rencontre a eu lieu avec la responsable du service «L'Après Ecole » de la Cime (enseignement spécialisé de types 1, 2, 4 et 8)
- L'association Vélo sans Age a contacté PUSH pour envisager un partenariat
- Nous avons transmis un dossier de participation au Belgian Impact Day coorganisé par la Fondation Roi Baudouin. L'objectif était de pouvoir faire une présentation de PUSH afin d'attirer l'attention d'organisations et firmes susceptibles d'apporter un soutien financier à notre service. Nous n'avons pas été sélectionnés.
- Une information sur PUSH a été éditée par la Mutualité Chrétienne sur son site internet. Elle propose en effet le volontariat comme « solution bien-être ». La Ligue des Familles, la Mutualité Socialiste (via la Fédération Nationale pour la Promotion des Handicap – FNPH), Partenamut (service social), la Mutualité Libérale

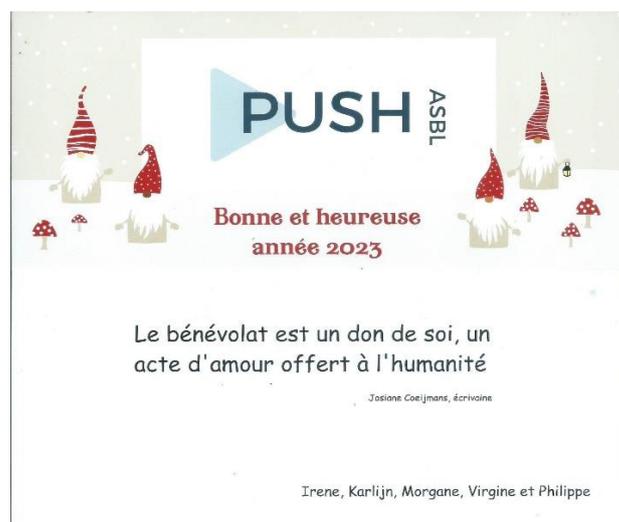
(service social) et la Mutualité Neutre ont également reçu des informations sur notre service.

- Le centre de jour « La Famille » nous a demandé des informations sur les possibilités offertes aux jeunes qui quittent l'enseignement spécialisé.
- L'ONE nous a demandé conseil au sujet d'une volontaire malvoyante.
- La PFV (Plateforme Francophone du Volontariat) et PUSH ont organisé un colloque pour des professionnels du secteur intitulé « volontariat et handicap : lever les freins pour un volontariat inclusif ».
Le service PACT Kaligrav a été invité à y collaborer. Les échanges avec les participants (Croix Rouge, les Amis d'Accompagner, l'ONE, etc) furent très riches.

5. Participation des bénéficiaires

Outre leur participation aux activités de volontariat, nous avons organisé en septembre un goûter pour nos bénéficiaires. Ce fut l'occasion de nouer d'autres types de contacts avec eux, de les valoriser (mise à l'honneur de leur engagement social) et de leur permettre de créer des liens entre eux. Comme précédemment, les pâtisseries provenaient de l'asbl Farilu.

Une carte de vœux a été envoyée aux bénéficiaires et organismes qui les accueillent



A l'occasion de la journée internationale des volontaires (5/12) nous avons envoyé un bloc-notes portant le logo de PUSH aux personnes que nous accompagnons et aux associations qui les accueillent pour les remercier de leur participation aux objectifs de PUSH.

Ce jour-là, nous organisons la première séance de présentation et d'échanges avec les communes. C'est Madame I.Molenberg, échevine à Woluwe-Saint-Lambert qui nous a accueillis avec Madame C.Colleye, responsable de la cellule handicap à WSL. La promotion de cette soirée avait été faite via le journal communal, la revue « Séniors d'Aujourd'hui » et le Guide Social. Un public varié fut présent dont des personnes en situation de handicap. L'une des volontaires de PUSH a apporté son témoignage sur son activité en maison de repos. Des échanges intéressants ont eu lieu à cette occasion.

Nous avons relayé à nos bénéficiaires une demande de participation à une enquête de l'asbl Smile ayant pour objectif de permettre aux PMR de se faire livrer des médicaments)

La RTBF nous a contacté pour un reportage sur l'un de nos volontaires dans l'émission « Vews » (Ovio + facebook)

En outre, les personnes accompagnées par PUSH ont été invitées à participer à une enquête de satisfaction anonyme (voir annexe 2).

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 sortie | Diplôme | Temps trav. | ETP | Type contrat | remarque |
|----------------------|-------------|-------------|-----------------------|----------------|-------------|-------------------|---|
| Karlijn VAN DUIN | 01/01/17 | - | Master en psychologie | 21h00 | 0,57 | cdi | Congé de maternité du 26/09 au 31/12 (1) |
| Youssra BEN ABDELLAH | 08/06/17 | - | Assistante sociale | 18h30 10h00 | 0,5 0,27 | Cdi cdd | Congé maternité du 30/05 au 11/09 Congé parental du 12/09 au 31/12 (2) |
| Morgane DIELEMAN | 10/12/18 | - | Assistante sociale | 30/37 | 0,81 | cdi | |
| Virginie LAVALLEE | 26/09/22 | - | Assistante sociale | 21h00 | 0,77 | Rempl. Karlijn | |
| Irene SESTINI | 15/09/22 | - | Ergothérapeute | 28h30 | 0,77 | Rempl. Youssra | |
| DIRECTEUR | | | | | | | |
| Philippe BOSSAERTS | 01/01/18 | - | Assistant social | 13h00 | 0,35 | cdi | |
| | | | | | | | |

(1) Naissance de Jules le 04/11/22

(2) Naissance de Dalya le 02/07/22

Le remplacement de Youssra a été assez difficile. Entre le 30/05 et le 15/09, aucun(e) candidat(e) n'a été trouvé(e).

7. Formations suivies par le personnel

| | Organisme | Dates |
|---|------------------------|---------------|
| Karlijn VAN DUIN | | |
| Auto-formation : plan d'action fédéral handicap 2021-2024 | SPF Sécurité sociale | 03/02/22 |
| Auto-formation : méthode DESC pour les évaluations | | |
| Youssra BEN ABDELLAH | | |
| Auto-formation : plan d'action fédéral handicap 2021-2024 | SPF Sécurité sociale | 03/02/22 |
| Auto-formation : méthode DESC pour les évaluations | | |
| Les violences faites aux femmes en situation de handicap : comment les prévenir | Asbl Garance | 25/04/22 |
| | | |
| Morgane Dieleman | | |
| Auto-formation : plan d'action fédéral handicap 2021-2024 | SPF Sécurité sociale | 03/02/22 |
| Les violences faites aux femmes en situation de handicap : comment les prévenir | Asbl Garance | 25/04/22 |
| Bénévolat d'un jour : plus de flexibilité pour plus d'impact | Plateforme Volontariat | 13/05/22 |
| Boîte à outils : la gestion de la violence dans le secteur du handicap | Repère | 30/09/22 |
| Volontariat et handicap : objectif citoyenneté inclusive | PFV & PUSH | 13/12/22 |
| | | |
| Virginie Lavallée | | |
| Auto-formation : méthode DESC pour les évaluations | | |
| La gestion du changement avec les volontaires | PFV | 30/11 + 13/12 |
| | | |
| Irene Sestini | | |
| Auto-formation : méthode DESC pour les évaluations | | |
| Le volontariat des personnes fragiles | PFV | 18/10/22 |
| Séance d'information volontariat à la Croix Rouge | Croix Rouge | 16/11/22 |

| | | |
|--|--|----------|
| Volontariat et handicap : objectif citoyenneté inclusive | PFV & PUSH | 13/12/22 |
| | | |
| Philippe BOSSAERTS | | |
| | | |
| Auto-formation : plan d'action fédéral handicap 2021-2024 | SPF Sécurité sociale | 03/02/22 |
| Créer un partenariat entre ASBL : la bonne volonté ne suffit pas | I.Goos (consultante) et C de Préval (UNIPSO) | 18/02/22 |
| Les procédures comptables des petites ASBL | MonAsbl | 14/06/22 |
| Volontariat et handicap : objectif citoyenneté inclusive | PFV & PUSH | 13/12/22 |

8. Nombre d'intervention réalisées en 2022

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 par la COCOF

Période du 01/01/22 au 31/12/2022 : 1.224 interventions dont 56 évaluations

9. Evaluation interne

1er cycle 2020 - 2022

2022 = 3^{ème} année : synthèse du rapport final

9.1 Introduction

Rappelons que 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 »

9.2 Rappel des thèmes d'évaluation choisis

- a. Prise en compte de l'avis des bénéficiaires dans l'évolution de nos pratiques et du projet de service.
- b. Cohérence entre le fonctionnement, les missions et les pratiques du service

9.3 prise en compte des critères du décret inclusion :

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 a paru 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.

Ainsi, nous avons pu 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 a permis de vérifier si celles-ci les agréent.

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 n'était 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 interne se réalise au détriment des accompagnements d'autant plus que nous avons une importante liste d'attente.

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 » est pris en compte lors de l'analyse des résultats qui permet, 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 spécifiquement en lien avec le quartier ou la commune puisque nos bénéficiaires et les associations qui les accueillent sont situés dans toute la région bruxelloise.

9.4 Méthodologie d'évaluation

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

9.5 Résultats de l'évaluation interne.

Les résultats détaillés de la dernière enquête de satisfaction figurent à l'annexe 1 du présent rapport

Si l'on compare dans les grandes lignes les résultats des 3 dernières années (cycle 2020 – 2022 de l'évaluation interne imposée par le service PHARE), une constante très positive est observée :

| Thèmes | 2020 satisf | 2020 insatis | 2021 satisf | 2021 insatis | 2022 satisf | 2022 insatis | Moyenne satisf. 3 ans | Moyenne insatisf. 3 ans |
|--|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-----------------------|-------------------------|
| Aide globale apportée par PUSH | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Contacts avec les accompagnatrices | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Explications sur le volontariat | 100 | 0 | 100 | 0 | 95,45 | 4,55 | 98,48 | 1,52 |
| Elaboration du projet individuel | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Proposition de lieux de volontariat | 100 | 0 | 100 | 0 | 95,45 | 4,55 | 98,48 | 1,52 |
| Accompagnement sur lieux d'activité | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Manière dont l'évaluation est réalisée | 100 | 0 | 100 | 0 | 80,95 | 14,29 | 93,65 | 4,76 |
| Activité réalisée | 100 | 0 | 100 | 0 | 95,45 | 4,55 | 98,48 | 1,52 |
| Relations avec autrui en activité | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Apports pour le volontaire | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |

La grande satisfaction des bénéficiaires, que ce soit par rapport à nos pratiques professionnelles, aux activités de volontariat ou aux bien-être qu'elles leur procurent indiquent clairement que notre projet est en adéquation avec les attentes de notre public cible et nous permettent d'affirmer que nous lui procurons des services de qualité.

9.6 Objectifs d'amélioration de la qualité du service PUSH

A la lumière des enquêtes de satisfaction menée en 2020, 2021 et 2022 aucun ajustement ne nous a paru nécessaire.

9.7 Actions envisagées pour l'avenir

Nous poursuivrons très probablement les enquêtes de satisfactions afin que nos bénéficiaires puissent s'exprimer sur la qualité des services rendus.

Le questionnaire utilisé pour l'enquête sera réexaminé afin d'y apporter éventuellement des améliorations.

Nous pourrions aussi envisager de cibler davantage notre enquête sur l'impact du volontariat sur le bien-être des bénéficiaires.

9.8 Réflexion générale sur la démarche d'évaluation menée.

Ce premier cycle triennal du processus d'évaluation interne nous a permis de

- Mesurer la satisfaction de bénéficiaires non seulement par rapport à PUSH mais aussi au sujet des activités qu'ils réalisent et du bénéfice qu'ils en retirent.
- Vérifier que notre projet de service est bien en adéquation avec les attentes des personnes que nous accompagnons.
- Améliorer la qualité de nos services sur quelques points toutefois mineurs
- Evaluer la perception qu'ont les bénéficiaires de leurs accompagnatrices et la qualité de leurs services au sujet desquels ils sont unanimement satisfaits.
Sans elles, PUSH ne serait rien ! Elles peuvent être fières du travail accompli. Qu'elles en soient ici grandement remerciées.
- Susciter une réflexion sur l'évaluation interne, sur l'utilité de ce genre d'enquête et sur les possibilités d'amélioration du questionnaire qui sera utilisé pour le prochain cycle.

10 Perspectives du service

- Nous allons poursuivre nos missions de sensibilisation au volontariat des personnes en situation de handicap auprès des communes de la région bruxelloise.
La prochaine séance d'information aura lieu à Woluwe-Saint-Pierre (Conseil consultatif des personnes handicapées)
- Dans le même ordre d'idée, nous reprendrons contact avec la commune d'Etterbeek qui, jusqu'à présent, n'a pas donné suite à nos propositions.
- Pour améliorer notre communication, nous avons le projet de faire réaliser une vidéo promotionnelle par l'ASBL Média Animation qui est tournée exclusivement vers le non-marchand. Média Animation est reconnue comme Service Général d'Éducation Permanente et Centre de ressources en éducation aux médias pour l'enseignement. L'équipe éducative réalise des activités citoyennes et associatives, des projets européens, des formations pour enseignants et personnes en situation de handicap.

Ce projet nécessitera le soutien financier des donateurs et du Rotary Club de Bruxelles-Nord.

11 Dons et sponsoring

Le Rotary Club de Bruxelles-Nord ne nous a pas apporté son aide cette année. En 2023, nous le solliciterons pour le projet de réalisation d'une vidéo.

PUSH a posé sa candidature pour le « Prix de la Citoyenneté » organisé tous les deux ans par un groupement de Rotary Clubs

Ce Prix d'une valeur de 27 000€ veut « récompenser une ou plusieurs associations qui ont fait œuvre de responsabilité citoyenne dans leurs actions respectives. Ces actions civiques s'imposent au respect de tous et peuvent être accomplies par des jeunes ou des adultes. Elles témoignent toutes d'une attitude de citoyen responsable ».

Nous n'avons malheureusement pas été sélectionnés.

Une demande de soutien financier a été introduite auprès d'un cercle de libres penseurs (qui souhaite rester anonyme). Une suite pourrait être donnée en 2023.

Les appels aux dons nous ont permis de récolter 1.250 €, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à l'exercice précédent. Il faut poursuivre les efforts en sensibilisant nos amis et connaissances au rôle important et innovant joué par PUSH.

PUSH a participé la campagne organisée par la banque Triodos pour soutenir financièrement des associations : « agir pour le changement : apporter un soutien à des projets qui contribuent à créer, à petite échelle, un impact significatif pour l'humanité ». 128 candidats ont participé. Malheureusement, nous n'avons pas obtenu de prix.

PH.BOSSAERTS
Directeur

ANNEXE 1 rapport d'activités 2022

EVALUATION INTERNE - année 2022

1. Présentation.

En décembre 2022, 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 :

- a) personnes qui sont en activité : 44
 - b) personnes qui sont en recherche d'une activité : 29
- Total : 73

Nombre de réponses : 38 soit un taux de participation global de 52,05 %

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

2. Résultats

A. Personnes en activité.

Taux de participation :

22 personnes sur 44 ont répondu, soit 50 %

Question 1 : Ce que je fais comme activité :

- Aide aux personnes : 9
- Education et formation : 2
- Bien-être animaux : 0
- Culture : 1
- Autre : 8
- Pas de réponse : 2

Commentaires : « crèche », « activités pour enfants », « distribution de nourriture
banque alimentaire », « administration », « j'assiste des institutrices », « entretien d'une
radio locale », « rangement chez Oxfam », « mon activité est importante », « ranger la
vaisselle », « épicerie sociale : j'aide à distribuer la nourriture ».

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

- Uccle : 4
- Schaerbeek : 4
- Bruxelles-Ville : 3
- Anderlecht : 3
- Forest : 3
- Molenbeek : 1
- Ixelles : 1
- Watermael-Boitsfort : 1
- Koekelberg : 1

- Pas de réponse : 1

Question 3 : Je fais mon bénévolat :

- 1 fois par semaine : 17 personnes
- 2 fois par semaine : 4 personnes
- 3 fois par semaine : 0 personne
- Pas de réponse : 1

Commentaires : « fluctuant », « une demande a été faite pour plus de jours », « satisfait »,
« une demande a été faite pour moi pour faire plus de jours ».

Question 4 : Combien d'heures par semaine ?

- 1h30 : 1 personne
- 2h00 : 6 personnes
- 2h30 : 2 personnes
- 3h00 : 2 personnes
- 3h30 : 1 personne
- 4h00 : 4 personnes
- 6h00 : 1 personne
- 7h00 : 1 personne
- 8h00 : 1 personne

9h00 : 1 personne
Non précisé : 2 personnes

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

- Un autre service : 12 personnes
- Le service Phare : 3 personnes
- Une connaissance, famille... : 2 personnes
- Internet : 2 personnes
- Autre : 2 personnes
- Ecole : 1 personne

Commentaires : « Ligue des familles », « centre d'hébergement », « Maison des femmes », « Cap Idéal », « Habitation protégées », « l'école d'assistants sociaux », « l'assistante sociale de St-Luc », « site internet très facile à trouver »

Question 6 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante : 19 personnes, soit 86,36 %
Satisfaisante : 3 personnes, soit 13,64%
Insatisfaisante : 0 personne

Commentaires : « un merci tout particulier à Morgane pour sa gentillesse et son efficacité », « très important pour moi », « un grand merci à Morgane pour son travail et sa bonne humeur », « ça m'a bien aidé pour trouver mon volontariat », « l'attente a été longue mais dès que mon dossier a été pris en charge tout s'est accéléré et j'ai démarré mon bénévolat rapidement », « très bien ».

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

Très satisfait(e) : 21 personnes, soit 95,45 %
Satisfait(e) : 1 personnes, soit 4,55 %
Insatisfait(e) : 0

Commentaires : « je me sens le bienvenu et je reçois beaucoup d'attention », « très contente », « beaucoup de compréhension ».

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

Très satisfait(e) : 20 personnes, soit 90,90 %
Satisfait(e) : 1 personne, soit 4,55%
Insatisfait(e) : 1 (« c'est un peu compliqué pour moi »), soit 4,55%

Commentaires : « c'est une personne super gentille et intelligente », « très contente », intéressant et satisfaisant », « très important pour moi »

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

Très satisfait(e) : 18 personnes, soit 81,82 %
Satisfait(e) : 3 personnes, soit 13,63 %
Insatisfait(e) : 1 personne (« un peu compliqué pour moi ») soit 4,55%

Commentaires : « c'est très éclairant », « intéressant les recherches ».

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

Très satisfait(e) : 17 personnes, soit 89,47 %
Satisfait(e) : 2 personnes, soit 10,53 %
Insatisfait(e) : 0 personnes
Pas de réponse : 3 personnes

Commentaires : « très bon accompagnement pour trouver un projet car je ne savais pas vers quoi me diriger », « mon éducatrice m'a aidé », « quand j'ai expliqué que le 1^{er} travail était trop lourd elle m'a aidé à former un nouveau projet », « content ».

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

Très satisfait(e) : 20 personnes, soit 90,90 %
Satisfait(e) : 1 personne, soit 4,55%
Insatisfait(e) : 1 personne, soit 4,55% (sans commentaire)

Commentaire : « je me suis sentie à nouveau utile » ; « excellent endroit ».

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

Très satisfaisante : 21 personnes, soit 95,45 %
Satisfaisante : 1 personne, soit 4,55%
Insatisfaisante : 0

Commentaires : « importance pour mon bénévolat et mon savoir » ; « compréhension superbe et explications aussi » ; « content que Morgane vienne avec moi » ; « ta présence était réconfortante et me faisait me sentir plus en sécurité ».

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

| | |
|---------------------|---|
| Très satisfait(e) : | 17 personnes, soit 80,95 % |
| Satisfait(e) : | 3 personnes, soit 14,29 % |
| Insatisfait(e) : | 1 personne, soit 4,76 % (« je n'ai pas encore pu expliquer mon activité à Morgane ») |
| Sans réponse | 1 personne |

Commentaires : « elle est très attentionnée » ; « parfois dure quand les personnes refusent de manger » ; « j'aime mon travail ».

Question 14 : Mon activité de volontariat est globalement :

| | |
|----------------------|--|
| Très satisfaisante : | 18 personnes, soit 81,82 % |
| Satisfaisante : | 3 personnes, soit 13,64 % |
| Insatisfaisante : | 1 personne, soit 4,55 % (sans commentaire) |

Commentaires : « les heures me conviennent parfaitement » ; « le travail est excellent » ; « je suis content de pouvoir aider les gens » ; « je me sens utile ».

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

| | |
|-----------------------|----------------------------|
| Très satisfaisantes : | 16 personnes, soit 72,73 % |
| Satisfaisantes : | 6 personnes, soit 27,27 % |
| Insatisfaisantes : | 0 personne |

Commentaires : « je voudrais faire autre chose aussi » ; « je prépare les colis pour les gens qui en ont besoin » ; « le travail est excellent » ; « je peux encore m'améliorer ».

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

| | |
|----------------------|----------------------------|
| Très satisfaisants : | 20 personnes, soit 90,91 % |
| Satisfaisants : | 2 personnes, soit 9,09 % |
| Insatisfaisants : | 0 |

Commentaire : « compréhension concernant le handicap »

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

Oui : 22 personnes soit 100 %

Non : 0

Qu'est-ce que votre activité vous apporte (plusieurs choix possibles) ?

- l'occasion de faire quelque chose d'utile : 17 personnes
- des contacts avec les autres : 14 personnes
- du plaisir : 10 personnes
- une meilleure confiance en vous : 8 personnes
- des nouvelles compétences : 7 personnes
- autre : le café et être occupé

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

Aucune remarque.

Commentaire : « c'est positif »

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

Pas de suggestions ou de remarque négative : 15 personnes

Autres avis :

- « le service est plus que satisfaisant, je le recommande vivement à mon entourage »
- « très chouette équipe »
- « continuer un travail plein d'amour et de dévouement envers ceux qui en ont besoin »
- « en se rendant sur place pour faire le bilan du travail »
- « venir me voir travailler »
- « service parfait, ne dois pas changer »
- « un volontariat de 4h00 par semaine ne suffit pas à remplir ma semaine »
- « bonne question »
- « pas de soucis »
- « le service est parfait »
- « Si plus de gens se portaient volontaires et que la chaîne du bien était de plus en plus grande »

Conclusions pour les personnes en activité

Le taux de participation à notre enquête de satisfaction s'est quelque peu amélioré par rapport à l'année précédente : il est passé de 46 à 50%

Les volontaires qui y ont répondu « bénévolent » (verbe usité au Québec) pour des organismes variés mais c'est le secteur de l'aide aux personnes qui semble les intéresser davantage.

La majeure partie réalise son activité 1 fois par semaine pour une durée de 2 à 4h00.

Les demandeurs s'adressent à PUSH principalement par l'intermédiaire d'autres services, ce qui n'était pas le cas au début du fonctionnement de PUSH. Notre notoriété semble donc se développer dans le secteur.

Le degré de satisfaction global des bénéficiaires envers PUSH est excellent.

Ils estiment très positivement l'élaboration de leur projet individualisé avec les accompagnatrices.

Tous les items concernant l'accompagnement donnent lieu à de très bonnes appréciations.

Plus de 95% des volontaires sont satisfaits de leur activité. Seule une personne ne l'apprécie pas mais elle n'a pas laissé de commentaire. Il est très probable qu'elle ait pu exprimer son insatisfaction lors de l'évaluation qui a suivi l'enquête.

Tous les volontaires sont satisfaits des contacts qu'ils nouent à l'occasion de leur activité.

100% des personnes estiment que le volontariat leur procure des bienfaits : se rendre utile, avoir des contacts, du plaisir et une meilleure confiance en elles. Ces opinions confortent les objectifs de PUSH qui visent à rompre leur isolement social, à leur donner un rôle actif dans la société et, surtout à leur procurer un mieux-être.

Les commentaires laissés par les participants ont été plus nombreux que les autres années et donnent à penser que notre action sociale est vraiment appréciée.

B. Personnes en recherche d'une activité

Taux de participation : 16 personnes sur 29, soit 55,17%

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

| | |
|---|---|
| Un autre service : | 7 |
| Internet | 2 |
| Autres : | 2 |
| Une connaissance, un membre de ma famille : | 1 |
| Le service PHARE : | 0 |
| | |
| Pas de réponse : | 4 |

Question 2 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante : 12 personnes, soit 75,00%
Satisfaisante : 4 personnes, soit 25,00%
Insatisfaisante : 0

Commentaires :

- « très bien »
- « ils sont très à l'écoute »
- « un peu long au démarrage »

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

Très satisfait : 15 personnes, soit 93,75%
Satisfait : 1 personne, soit 6,25%
Insatisfait : 0

Commentaires :

- « bien »
- « très bien »
- « très bon contact »

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

Très satisfait : 12 personnes, soit 75,00 %
Satisfait : 4 personnes, soit 25,00 %
Insatisfait : 0

Commentaires :

- « très bien »
- « très bons contacts »

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

Très satisfait : 11 personnes, soit 68,75%
Satisfait : 5 personnes, soit 31,25 %
Insatisfait : 0

Commentaires :

- « bien »
- « c'est très bien »

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

Très satisfait : 12 personnes, soit 80,00 %
Satisfait : 3 personnes, soit 20,00 %
Insatisfait : 0
Pas de réponse : 1

Commentaires :

- « bien »
- « très bien »

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

Aucune remarque : 100%
Commentaire : « c'est normal d'avoir un règlement »

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

9 réponses :

- « des outils pour aider à... (illisible) de volontariat »
- « merci »
- « c'est très bien comme ça »
- « bien »
- « normal »
- « c'est très bien comme ça »

- « nous nous sommes rendus compte que les entreprises qui ont proposé un volontariat à notre fille n'étaient pas formées à accueillir une personne porteuse d'un handicap. L'intégration était donc souvent difficile voir presque inexistante »
- « j'ai aucune réponse sur ça, vous faites très bien votre boulot » »
- « c'est très bien comme ça »

Conclusions pour les personnes en recherche d'activité

Le taux de participation est resté stable par rapport à l'exercice précédent (55%)

Ici aussi, les personnes qui s'adressent à PUSH le font surtout via un autre service.

L'aide que nous leur procurons obtient un score de 100% de satisfaction.

Le travail accompli par les accompagnatrices est également très apprécié tout au long du processus, du premier contact jusqu'à l'élaboration du projet individualisé qui servira ensuite à la recherche d'une activité de volontariat.

Bien qu'il soit marginal, nous serons attentifs au seul commentaire négatif formulé en fin de questionnaire afin de peaufiner cet aspect de notre méthodologie.

Conclusion générale

L'enquête de satisfaction 2022 donne globalement une vision très positive de PUSH.

Le taux global de participation est le meilleur que nous ayons connu depuis 3 ans (52%).

A ce sujet, il est utile de se demander si un tel taux est statistiquement représentatif.

La société Qualtrics, spécialisée en la matière, estime que

- Un taux de réponse inférieur à 10% est considéré comme très faible
- Les moyennes semblent se situer entre 20 et 30 %
- Un **taux supérieur à 50 %** est considéré comme bon, voire très bon.

(source : <https://www.qualtrics.com/fr/gestion-de-l-experience/etude-marche/taux-reponse>)

Bien entendu, une enquête de satisfaction ne reflète que la réalité d'un instant T et l'opinion des personnes peut évoluer dans le temps.

Cependant, nous effectuons ce type de sondage depuis plusieurs années.

Si l'on compare dans les grandes lignes les résultats des 3 dernières années (cycle 2020 – 2022 de l'évaluation interne imposée par le service PHARE), une constante très positive est observée :

| Thèmes | 2020 satisf | 2020 insatis | 2021 satisf | 2021 insatis | 2022 satisf | 2022 insatis | Moyenne satisf. 3 ans | Moyenne insatisf. 3 ans |
|-------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Aide globale apportée par PUSH | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Contacts avec les accompagnatrices | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Explications sur le volontariat | 100 | 0 | 100 | 0 | 95,45 | 4,55 | 98,48 | 1,52 |
| Elaboration du projet individuel | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Proposition de lieux de volontariat | 100 | 0 | 100 | 0 | 95,45 | 4,55 | 98,48 | 1,52 |
| Accompagnement sur lieux d'activité | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Evaluation | 100 | 0 | 100 | 0 | 80,95 | 14,29 | 93,65 | 4,76 |
| Activité réalisée | 100 | 0 | 100 | 0 | 95,45 | 4,55 | 98,48 | 1,52 |
| Relations avec autrui en activité | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Apport pour le volontaire | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |

Ce premier cycle triennal du processus d'évaluation interne nous a permis de

- Mesurer la satisfaction de bénéficiaires non seulement par rapport à PUSH mais aussi au sujet des activités qu'ils réalisent et du bénéfice qu'ils en retirent.
- Vérifier que notre projet de service est bien en adéquation avec les attentes des personnes que nous accompagnons.
- Améliorer la qualité de nos services sur quelques points toutefois mineurs
- Evaluer la perception qu'ont les bénéficiaires de leurs accompagnatrices et la qualité de leurs services au sujet desquels ils sont unanimement satisfaits.
Sans elles, PUSH ne serait rien ! Elles peuvent être fières du travail accompli. Qu'elles en soient ici grandement remerciées.
- Susciter une réflexion l'évaluation interne, sur l'utilité de ce genre d'enquête et sur les possibilités d'amélioration du questionnaire qui sera utilisé pour le prochain cycle.

Il est étonnant que notre dernière enquête n'ait pas suscité de réactions négatives à propos de la liste d'attente et du temps d'attente qui se sont fortement accrus. La patience des demandeurs est admirable.

Nous sommes victimes de l'essor de notre notoriété et nous n'avons malheureusement plus la possibilité d'augmenter le nombre d'accompagnatrices ayant atteint la norme maximale prévue par l'arrêté qui régit notre service.

En conclusion, citons un volontaire qui, à la question de savoir ce que nous pouvions faire de mieux a répondu :

« Si plus de gens se portaient volontaires et que la chaîne du bien était de plus en plus grande »

Cette réflexion donne du sens à notre action et nous encourage à poursuivre sur la voie que nous avons choisie.

Un tout grand merci aux accompagnatrices de PUSH qui participent à l'organisation de cette enquête de satisfaction. Elles peuvent être très fières des résultats obtenus !

PH.BOSSAERTS
Directeur