



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 2023

Accompagnement
BENEVOLAT
Altruisme
INCLUSION
VOLONTARIAT
Donner Recevoir
Handicap
Soutien
Activité

Avec le soutien de

Phare

Table des matières

1	Informations globalisées relatives aux personnes accompagnées	2
2	Evaluation du projet de service	20
3	Faits marquants de 2023	20
4	Actions de promotion des activités d'utilité sociale et travail en réseau	20
5	Participation des personnes handicapées	24
6	Données relatives au personnel	25
7	Formations suivies par le personnel	26
8	Nombre d'interventions	27
9	Evaluation interne	28
10	Perspectives du service	32
11	Dons et sponsoring	33
	Annexe 1 : résultats de l'enquête de satisfaction 2023	35
	Annexe 2 : enquête sur le volontariat des personnes en situation de handicap en Espagne	47

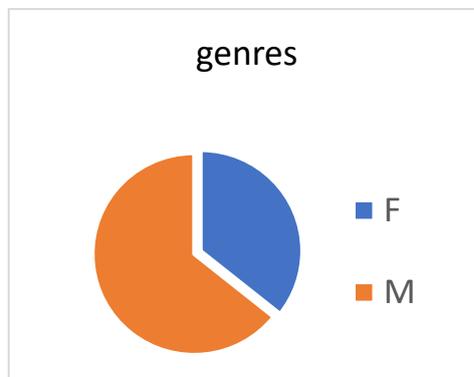
1) Informations globalisées relative aux personnes accompagnées

1. Demandes reçues	page
1.1 Répartition par genres	3
1.2 Répartition par types de handicap	3
1.3 Répartition par âges	4
1.4 Répartition par communes du domicile	4
2. Personnes accompagnées	
2.1 Répartition par genres	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	10
3. Personnes en attente d'un accompagnement	
3.1 Répartition par genres	11
3.2 Répartition par âges	11
3.3 Répartition par types de handicap	12
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)	14
7. Organismes accueillants ou ayant accueilli des volontaires	15
8. Evolution sur 4 ans	18

1. DEMANDES RECUES : 70

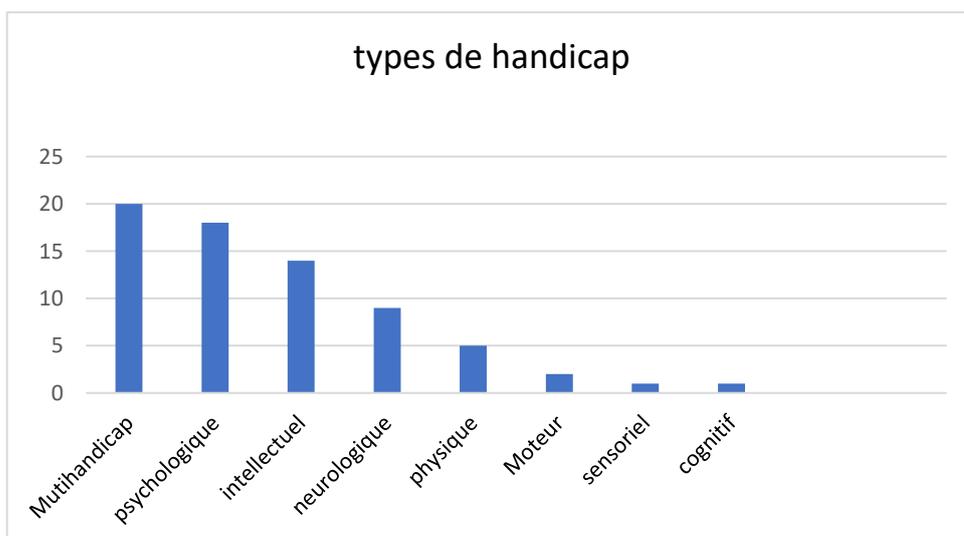
1.1 demandes : répartition par genres

Genres	
F	25
M	45
autres	0



1.2 demandes : répartition par types de handicap

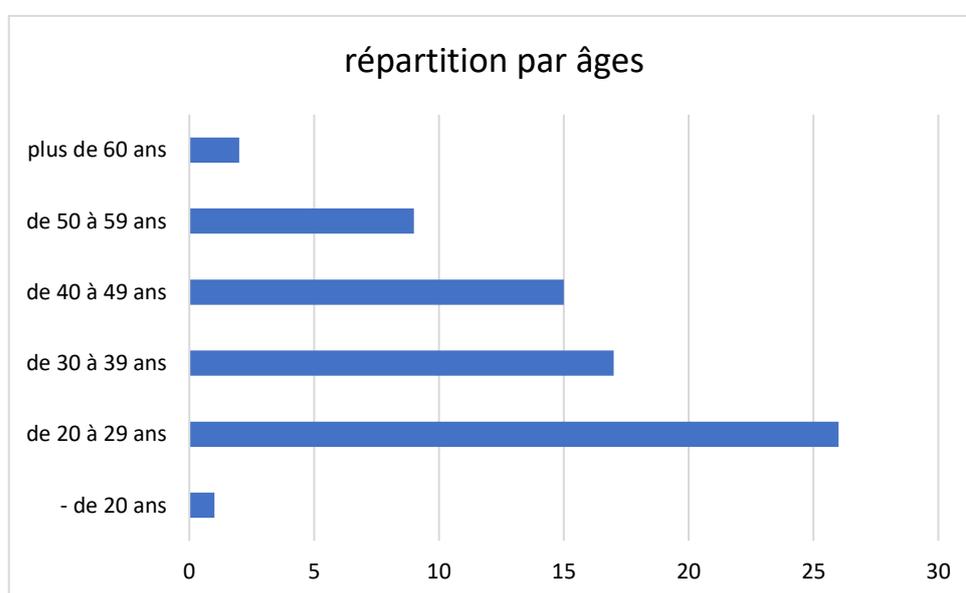
multi-handicap	20
psychologique	18
intellectuel	14
neurologique	9
physique	5
Moteur	2
sensoriel	1
cognitif	1



1.3 demandes : répartition par âges

- de 20 ans	1
de 20 à 29 ans	26
de 30 à 39 ans	17
de 40 à 49 ans	15
de 50 à 59 ans	9
plus de 60 ans	2

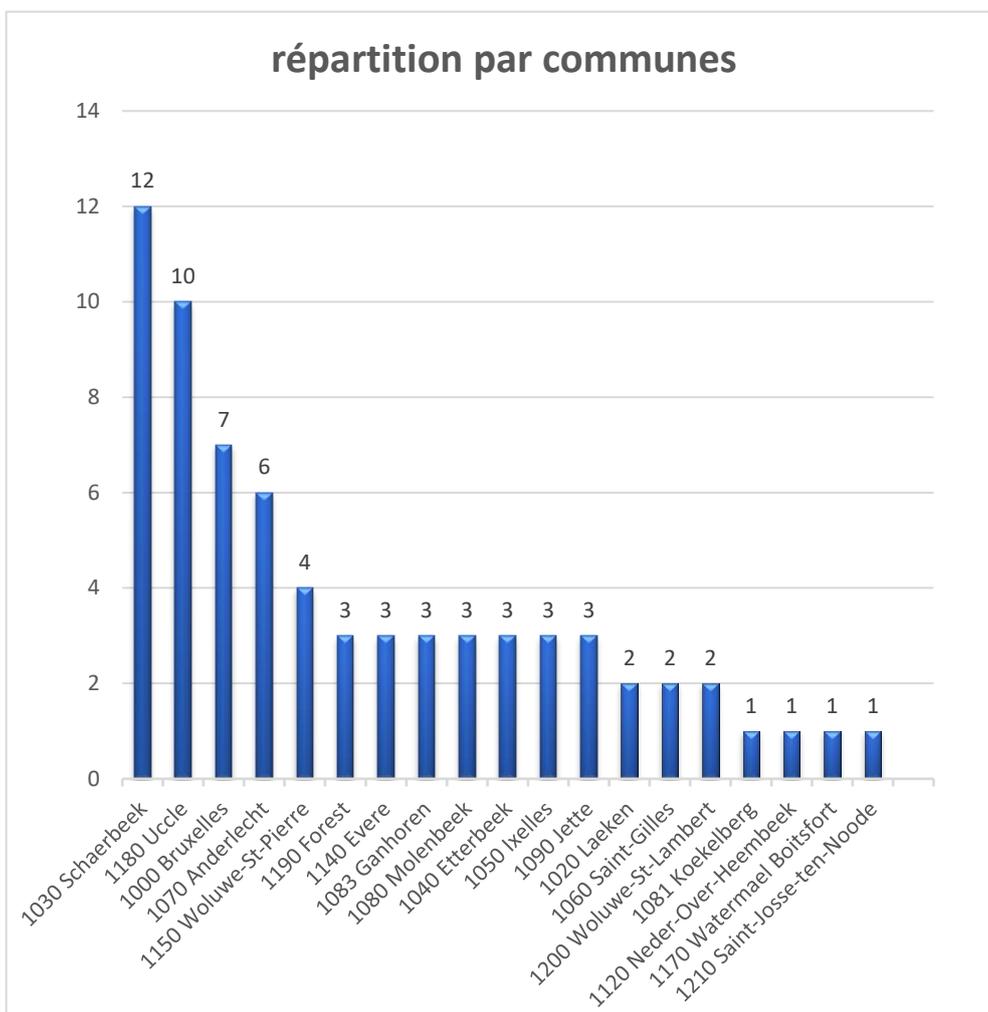
2023



1.4 demandes : répartition par communes du domicile

Communes domicile	Nombre de demandes
1030 Schaerbeek	12
1180 Uccle	10
1000 Bruxelles	7
1070 Anderlecht	6
1150 Woluwe-St-Pierre	4
1190 Forest	3
1140 Evere	3
1083 Ganshoren	3
1080 Molenbeek	3
1040 Etterbeek	3

1050 Ixelles	3
1090 Jette	3
1020 Laeken	2
1060 Saint-Gilles	2
1200 Woluwe-St-Lambert	2
1081 Koekelberg	1
1120 Neder-Over-Heembeek	1
1170 Watermael Boitsfort	1
1210 Saint-Josse-ten-Noode	1

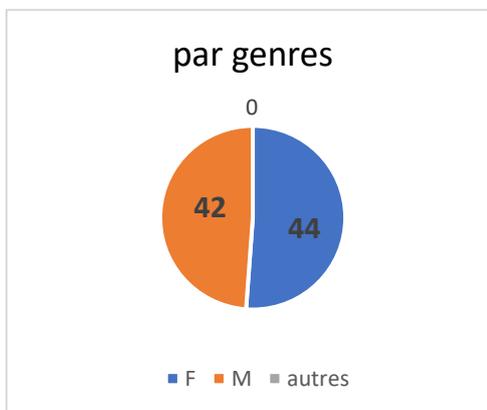


2. Personnes accompagnées en 2023 :

86

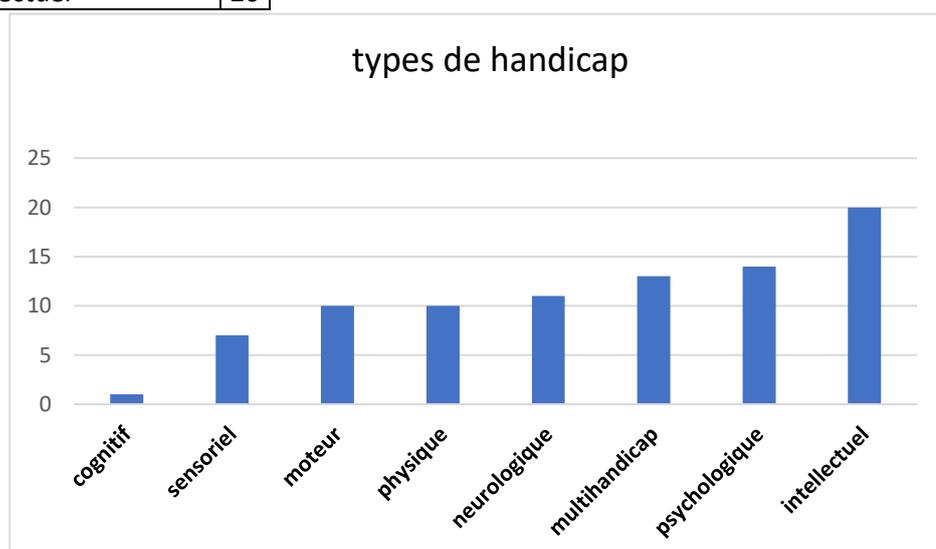
2.1: accompagnements par genres

Genres	
F	44
M	42
autres	0



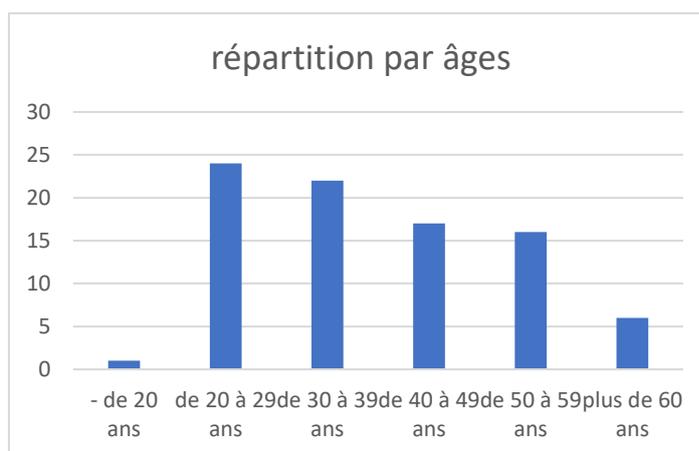
2.2: accompagnements par types de handicap

cognitif	1
sensoriel	7
moteur	10
physique	10
neurologique	11
multihandicap	13
psychologique	14
intellectuel	20



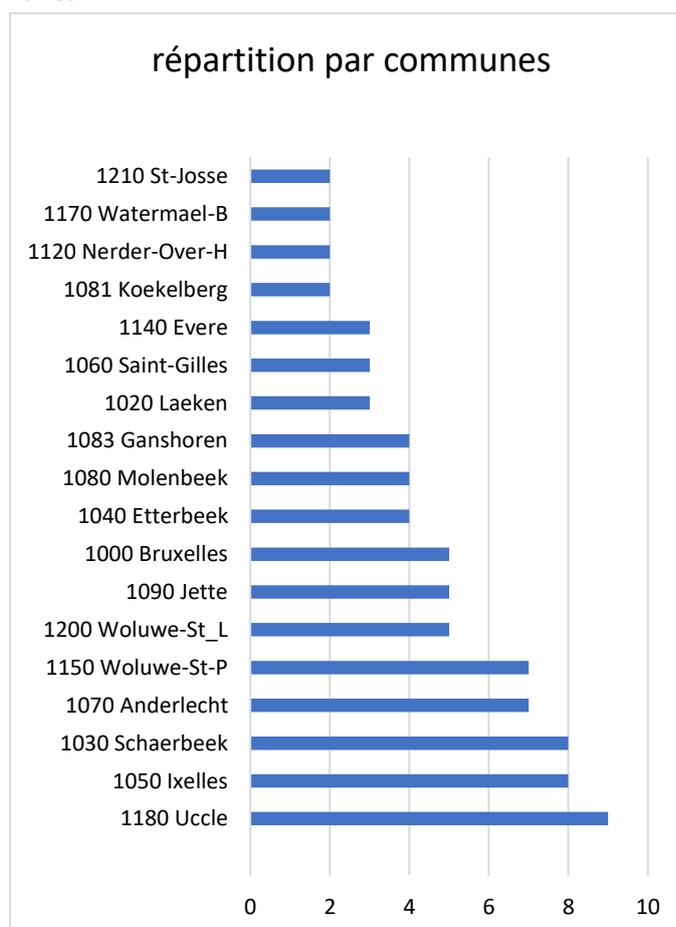
2.3 accompagnements : par âges

- de 20 ans	1
de 20 à 29 ans	24
de 30 à 39 ans	22
de 40 à 49 ans	17
de 50 à 59 ans	16
plus de 60 ans	6



2.4 accompagnements par communes

1180 Uccle	9
1050 Ixelles	8
1030 Schaerbeek	8
1070 Anderlecht	7
1150 Woluwe-St-P	7
1200 Woluwe-St-L	5
1090 Jette	5
1000 Bruxelles	5
1040 Etterbeek	4
1080 Molenbeek	4
1083 Ganshoren	4
1020 Laeken	3
1060 Saint-Gilles	3
1140 Evere	3
1081 Koekelberg	2
1120 Nerder-Over-H	2
1170 Watermael-B	2
1210 St-Josse	2



2.5 Objectifs et résultats

2023

atteints	62,80%
en cours	20,93%
modifiés	13,95%
réorientations	2,32%

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

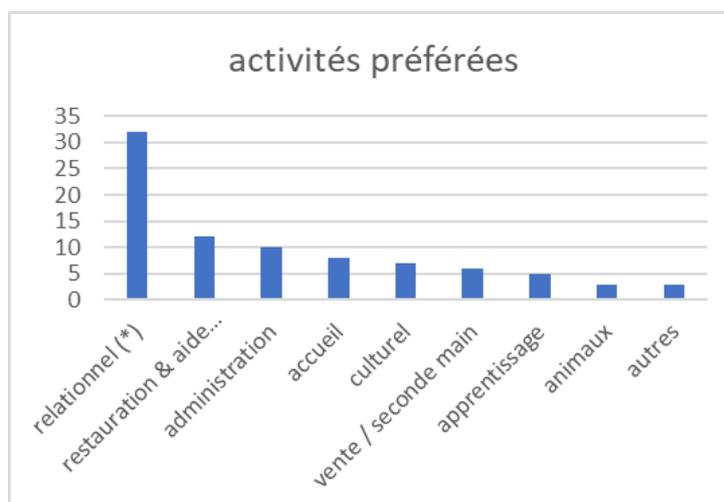
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Accueil	Relationnel
Accueil	Accueil
Relationnel	Relationnel
Accueil	Autre
Administratif	Administratif
Relationnel	Autre
Relationnel	Autre
Relationnel	Autre
Administratif	Administratif
Culturel	Culturel
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Relationnel	Relationnel
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Vente et Seconde main	Vente et Seconde main
Animaux	Animaux
Animaux	Autre
Relationnel	Relationnel
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Relationnel	Relationnel
Relationnel	En cours
Autre	Autre
Relationnel	Relationnel
Relationnel	En cours
Accueil	Réorientation
Vente et Seconde main	Autre
En cours	En cours
Relationnel	Relationnel
Relationnel	Autre
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Relationnel	Relationnel
Administratif	En cours
Administratif	En cours
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Relationnel	En cours
Restauration et Aide alimentaire	Restauration et Aide alimentaire
Accueil	En cours
Relationnel	Relationnel

Restauration et Aide alimentaire	En cours
Relationnel	En cours
Animaux	Restauration et Aide alimentaire
Administratif	En cours
Relationnel	En cours
Relationnel	Relationnel
Culturel	En cours
Administratif	Autre
Apprentissage	Apprentissage
Accueil	En cours
Jardinage	En cours
Vente et Seconde main	En cours
Vente et Seconde main	En cours
Culturel	En cours

2.6 Activités préférées des volontaires

Relationnel (*)	32
Restauration – aide alimentaire	12
Administration	10
Accueil	8
Culture	7
Vente – seconde main	6
Apprentissages	5
Animaux	3
autres	3

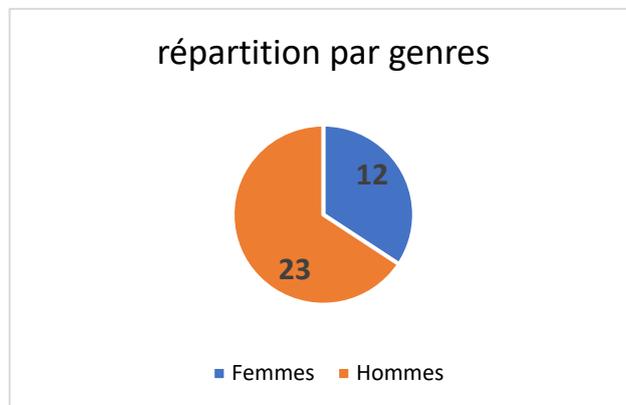
(*) exemples : visite à des personnes en maison de repos, tables de discussions, écoute de personnes en difficulté



3. Personnes en attente d'un accompagnement : 35 (au 31/12/23)

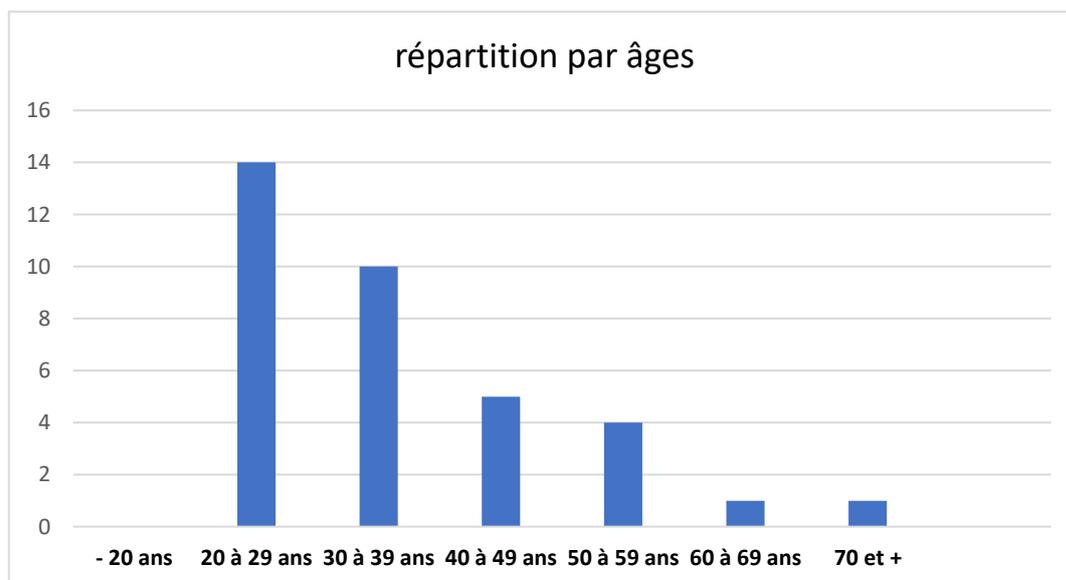
3.1 répartition par genres

Femmes	12
Hommes	23
Autres	0



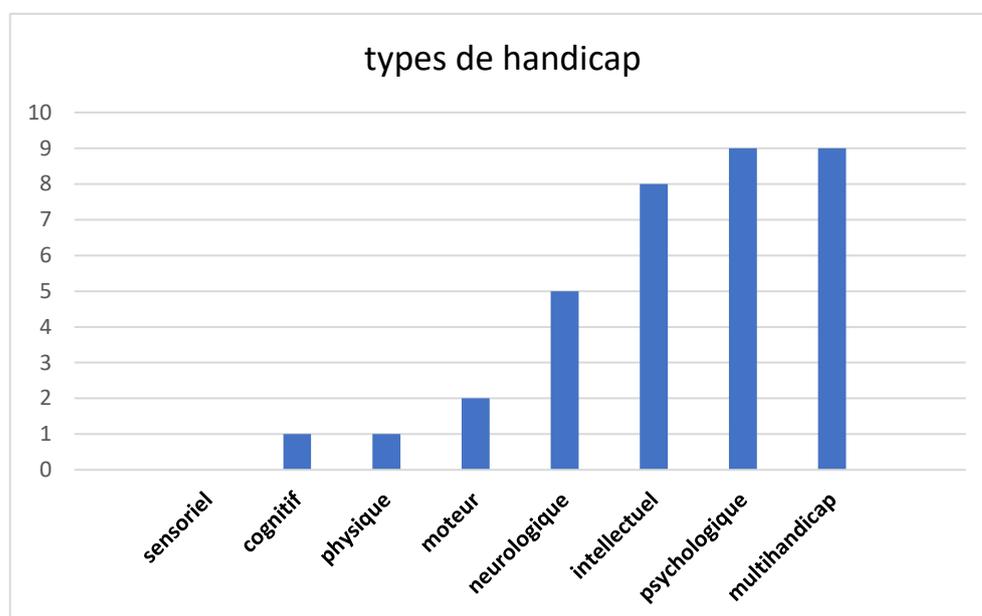
3.2 répartition par âges

âges	
- 20 ans	0
20 à 29 ans	14
30 à 39 ans	10
40 à 49 ans	5
50 à 59 ans	4
60 à 69 ans	1
70 et +	1



3.3 types de handicap

sensoriel	0
cognitif	1
physique	1
moteur	2
neurologique	5
intellectuel	8
psychologique	9
multihandicap	9

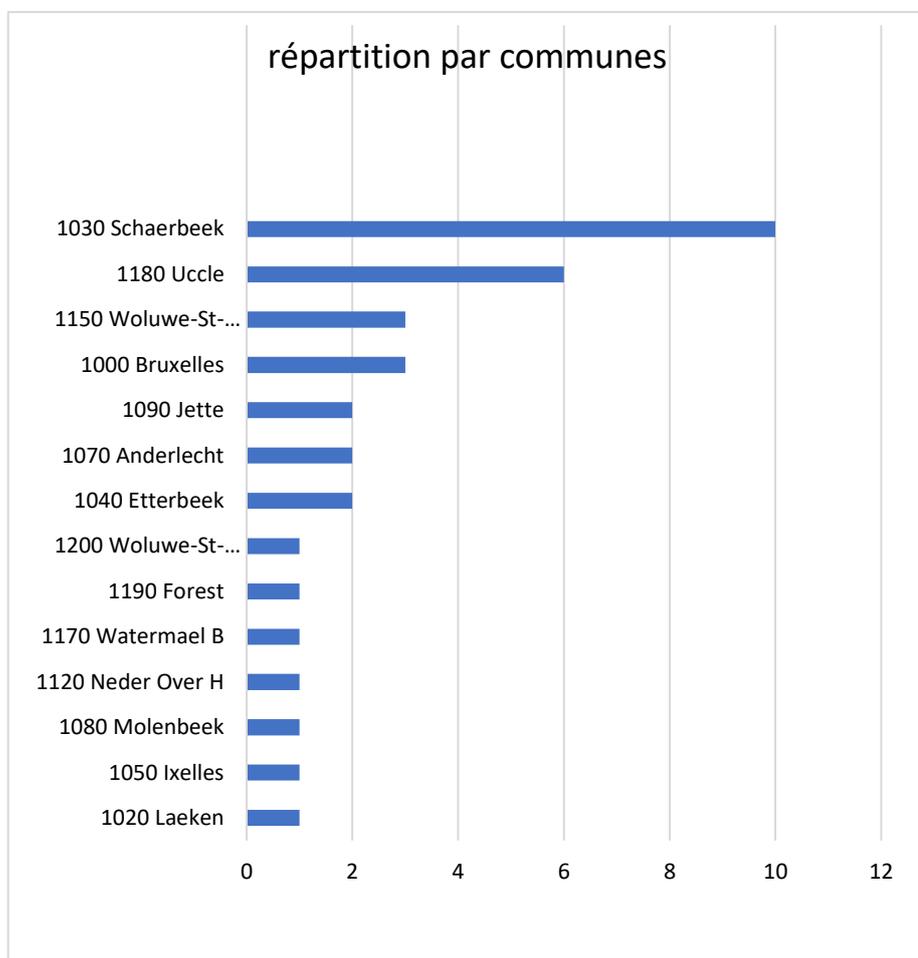


3.4 répartition par communes

Communes du domicile

1020 Laeken	1
1050 Ixelles	1
1080 Molenbeek	1
1120 Neder Over H	1
1170 Watermael B	1
1190 Forest	1
1200 Woluwe-St-Lambert	1
1040 Etterbeek	2
1070 Anderlecht	2
1090 Jette	2
1000 Bruxelles	3

1150 Woluwe-St-Pierre	3
1180 Uccle	6
1030 Schaerbeek	10



4. Nombre d'interventions et d'évaluations réalisées en 2023

interventions: 1.734
dont évaluations: 72

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

Cap Idéal
Caritas International
Centre Espoir et Joie
Croix Rouge
Entre Autres
EOS Ma Maison Mijn Huis
Espoir et Sourire
Foyer Aurore

Home Baudouin
Hudorf
Info Sourds
IRHAM
La Branche/Arche
La Cîme
Le 8ème Jour
Maisons des Pilifs
Maya
Nausicaa
Pazhapa
Résidence 200
Ricochet
Sans Soucis
SISAHM
Sisham
Titeca
Trait d'Union
Transit
Transition

6. Nombre d'organismes contactés pour un volontariat potentiel : 210

7. Organismes accueillant ou ayant accueilli un volontaire de PUSH (depuis 2017)

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
Armée du Salut	Aide aux personnes	Restauration
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
Atoll	Aide aux personnes	Relationnel
Babbelkot	Aide aux personnes	Accueil et Relationnel
BACO	Enfance	Relationnel
Bibliothèque de Watermael-Boitsfort	Culturel	Tri
Bibliothèque WSP	Culturel	Relationnel
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
CF2M	Vente et seconde main	Réparation et Informatique
Chauffoir de Schaerbeek	Aide aux personnes	relationnel
Cherry Radio	Culturel	culturel
CHU Brugmann	Santé	Relationnel
Cinéma Nova	Culturel	Restauration
Club de pétanque d'Uccle	Sports et loisirs	Relationnel
Compagnons Dépanneurs	Aide aux personnes	Relationnel et réparations
Consultation ONE Franz Merjay	Enfance	Accueil
Consultation ONE Watermael-Boisfort	Enfance	Accueil
Crèche Les Canailous	Enfance	Relationnel
Crèche Saint Joseph	Enfance	Restauration
Crèche Saint Joseph	Enfance	Relationnel
Crèche Tanière des Ours	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
Doucheflux	Aide aux personnes	Relationnel
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
Entraide et culture	Aide aux personnes	Aide alimentaire
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
Frigo solidaire récup collectif - Les Cagettes	Aide alimentaire	Aide alimentaire
Frigo solidaire récup collectif - VUB	Aide alimentaire	Aide alimentaire
Home Saint Joseph	Aide aux personnes	Restauration
Hôpital Ste Anne	Santé	Relationnel
Kom à la maison	Restauration	Restauration
L'aile	Education et formation	Education et formation
La Clairière	Education et formation	Restauration
La Ferme d'Uccle	Environnement et animaux	Environnement et animaux
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 fûtés	Education et formation	Apprentissage
Les Heures Douces	Aide aux personnes	Relationnel
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 et relationnel
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
Maison Heysel	Aide aux personnes	Relationnel
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
No Javel !	Aide aux personnes	Aide alimentaire
Objectif asbl	Aide aux personnes	Administratif
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
PAJ (Prévention – Animations – Jeunesse)	Aide aux personnes	Education et formation
Phare Reyers	Aide aux Personnes	Relationnel
Plateforme de soutien aux réfugiés	Aide aux personnes	Restauration
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
Résidence Exclusiv	Aide aux personnes	Relationnel
Résidence Roi Baudouin	Aide aux personnes	Relationnel
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
RestoJet	Restauration	Restauration
Secours Populaire	Aide aux personnes	Administratif
Sésam Bouillon de culture	Restauration	Restauration
Service social de Cureghem	Aide aux personnes	Vente et Seconde main +aide alim.
Schoolup	Education et formation	Administratif
Singa	Aide aux personnes	Relationnel
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 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

	2020	2021	2022	2023
Demandes				
Nombres	53	57	80	70
Commentaire : la croissance des demandes a quelque peu diminué en 2023 mais elles restent nombreuses, d'où une liste d'attente importante (35 pers 31/12/23)				
Genres	29 F	25F	38F	25F
	24 M	32H	42H	45H
autre	0	0	0	0
Commentaires : le nombre d'hommes est croissant et plus important que les femmes (143h/117f)				
Principaux types de handicap	Intellectuel : 21	Psychol. : 19	Psychol. : 19	Multihand. : 20
	Psychol. : 14	intellectuel : 14	Multihand. : 17	Psychol. : 18
	Multihandicap 5	neurologique : 7	Neurolog. 16	Intellectuel : 14
Commentaires : il y a prédominance de personnes souffrant de troubles psychologiques (70) C'est probablement dû au fait que l'inscription au service Phare n'est plus obligatoire. Le handicap intellectuel est également très représenté (49)				
Âges les plus représentés	20 à 29 ans : 20	40 à 49 ans : 19	30 à 39 ans : 25	20 à 29 ans : 26
Commentaires : c'est surtout une population jeune qui s'adresse à PUSH				
Communes du domicile les plus représentées	1090 : 9	1030 : 10	1030 : 11	1030 : 12
	1030 : 8	1180 : 7	1180 10	1180 : 10
Commentaire : Schaerbeek et Uccle sont les plus représentées				

Personnes accompagnées	2020	2021	2022	2023
Nombres	72	66	81	86
Commentaires : le nombre de personnes accompagnées reste bien au-delà des exigences de la COCOF (20 pers. par an). On atteint une moyenne de 76 personnes en 4 ans.				
Genres	32 F	35 F	40 F	44F
	40 M	31 M	41 H	42H
autres	0	0	0	0
Commentaire : en 4 années nous avons accompagné presque autant de femmes que d'hommes (151/154)				
	2020	2021	2022	2023
Principaux types de handicap	Intellectuel : 25	Intellectuel : 23	Intellectuel : 21	Intellectuel : 20
	Psychol. : 13	Psychol. 10	Psychol. 19	Psychol. : 14
	Sensoriel : 9	Multihand. 9	Multihand. : 13	Multihand. : 13
Commentaires : les personnes présentant un handicap intellectuel sont les plus nombreuses (89). Les troubles psychologiques viennent ensuite avec 56 personnes.				
	2020	2021	2022	2023
Âges les plus représentés	20 à 29 ans : 27	20 à 29 ans : 28	20 à 29 ans : 24	20 à 29 ans : 24
Commentaires : les volontaires accompagnés par Push sont jeunes				
Communes du domicile	1200 : 9	1200 : 7	1180 : 14	1180 : 9
	1070 : 8	1180 : 7	1030 : 9	1030 : 8
Commentaires : les volontaires sont majoritairement originaires d'Uccle (30) et Schaerbeek (17)				
Résultats par rapport aux objectifs				
	Atteints : 44,45%	Atteints 60,61%	Atteints : 59,26%	Atteints : 62,80%
	En cours : 47,22%	En cours 21,21%	En cours :20,99%	en cours : 20,93%
	Modifié : 1,39%	Modifiés : 3,03%	Modifiés :6,17%	Modifiés : 13,95%
	Réorientés :6,94%	Réorientés15,15%	Réorientés :13,58%	Réorientés : 2,32%
Commentaire : en moyenne, les objectifs de départ des personnes sont atteints dans 56,78% des cas. Dans 6,13% des cas, un autre type d'activité a été décidé. Seulement 9,6% sont réorientées en général parce qu'elle se rendent compte que le volontariat ne leur convient pas				
Nombre d'interventions	696	729	1.224	1.734
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 2023 malgré les changements au sein de l'équipe (congés maternité et autres)				

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 2023

- Le subside octroyé annuellement par la Loterie Nationale est dorénavant inclus dans le subside de la COCOF relatif aux frais de fonctionnement, ce qui facilite la gestion puisque nous ne devons plus attendre la fin de l'année pour l'obtenir (et le dépenser) comme c'était le cas précédemment.
- Les congés de maternité et parentaux de nos accompagnatrices n'ont heureusement pas eu d'impact sur les accompagnements. Pour une petite équipe comme celle de PUSH ce n'est pas négligeable. Fort heureusement, les personnes qui ont été engagées en remplacement se sont avérées très motivées et compétentes.
- Nous avons eu la visite inopinée de Madame Karine Lalieux, ministre fédérale des pensions et de l'intégration sociale. Le dernier rapport d'activité de PUSH lui a ensuite été communiqué via sa secrétaire politique.
- Grâce à un don important nous avons pu lancer notre projet de réalisation d'une vidéo promotionnelle. Le tournage aura lieu au printemps 2024.
- La renommée de PUSH devient de plus en plus importante ce qui a malheureusement une incidence sur le temps d'attente des personnes pour débiter leur accompagnement (parfois jusqu'à 6 mois). On devrait doubler l'équipe pour répondre aux demandes sans délai. Dans l'état actuel de la législation, nous avons atteint le maximum de personnel subventionné possible.

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

En plus de nos missions d'accompagnement, nous menons des actions d'échanges et de promotion du volontariat des personnes en situation de handicap.

Même si elles sont très utiles et enrichissantes, elles sont chronophages et peuvent donc avoir une incidence sur la liste d'attente.

En 2023, elles ont été particulièrement nombreuses :

- Une séance de présentation de PUSH a été effectuée au centre de jour pour adultes « La Famille »
- Echanges sur nos objectifs et pratiques professionnelles avec le service Alter et Go organisé par la Province du Luxembourg à Arlon. Ce service accompagne des personnes en situation de handicap qui souhaitent faire une activité de volontariat.
- PUSH a participé à une enquête de la Commission Européenne sur les droits des personnes handicapées
- Nous avons également contribué à l'enquête de la Plateforme Francophone du Volontariat (PFV) sur le volontariat
- Notre équipe a organisé un séminaire pour des étudiants de dernière année du Collège d'Ergothérapie de Bruxelles
- A l'occasion d'une journée sur l'inclusion, l'Arche nous a demandé de faire un exposé sur le volontariat des personnes en situation de handicap.
- Nous avons eu des échanges avec la Plateforme de la Santé Mentale. Nous accompagnons de nombreuses personnes souffrant de troubles psychologiques.
- L'association Inclusion nous a demandé de présenter PUSH et de participer à un débat ayant pour objectif d'identifier les obstacles que rencontrent les jeunes en situation de handicap intellectuel pour accéder à l'emploi et aux activités sociales valorisantes. L'ASBL Im'pact était aussi représentée (service d'accompagnement dans le domaine du volontariat à Gembloux)
- Après plusieurs tentatives infructueuses (voir rapports d'activités précédents,) nous avons eu plusieurs échanges avec des services de la commune d'Etterbeek :
 - Monsieur Ariel Fache, chargé de prévention et de promotion de la santé à Etterbeek responsable du projet de mobilisation des acteurs de prévention et de promotion du PSSI (plan social santé intégré) d'Etterbeek.
 - Madame Clémentine Köning, responsable du service de cohésion sociale d'Etterbeek
 - Monsieur Stéphane Michel, coordinateur des activités et responsable adjoint du service Contact Plus d'Etterbeek (séniors, PMR et personnes handicapées)

- Madame Louise Monier responsable de Contact Plus

Une présentation de PUSH a été organisée pour le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées d'Etterbeek en novembre 2023 mais a été reportée à 2024.

Un article sur PUSH a été publié dans le journal « la Vie Etterbeekoise ».

- PUSH commence à être connu même à l'étranger : l'AAAMI (Association pour l'Accompagnement des Actions de Mobilité Internationale) située à Echirrolles en Suisse nous a contactés pour obtenir des informations sur nos activités.
- Nous avons été accueillis pour une présentation de notre service au Conseil Consultatif des Personnes en Situation de Handicap de Woluwe-Saint-Pierre. Madame l'Echevine C.Kolchory s'est montrée particulièrement intéressée. Elle a proposé d'organiser une seconde séance.
- PUSH a participé à une enquête sur le volontariat organisée par Give a Day
- La FNCD, Fédération Nationale des Compagnies Dramatiques (fédération du théâtre amateur) nous a sollicités pour envisager un partenariat afin d'accueillir des volontaires en situation de handicap pour l'organisation de spectacles ou pour du travail administratif notamment au sein de leur bibliothèque consacrée au théâtre.
- PUSH a participé à l'enquête réalisée par la COCOF au sujet de la digitalisation des services
- Une déléguée du PSSI (Plan Social Santé Intégré) a été rencontrée dans le cadre du projet de création d'un répertoire des associations et de l'évaluation des besoins du secteur social/santé.
- Nous avons également contribué à l'enquête bisannuelle de la HoGent (université de Gent) relative aux legs
- PUSH a participé à l'enquête relative aux pratiques de mutualisation dans le secteur non-marchand organisée par le Centre de Recherche de Bruxelles sur les Inégalités Sociales et l'ULB.

- L'association Brussels Museums a demandé notre collaboration pour son projet « Open Museum » grâce auquel 33 musées seront ouverts de 19h00 à 01h00 et accueilleront une centaine d'artistes qui réinterpréteront les collections à travers la danse, le cirque, la musique et le jeu. L'objectif est de rendre les musées plus accessibles.
- Monsieur Benoît Hervy, Directeur de FARILU (centre de jour et boulangerie-pâtisserie sociale) a proposé un partenariat pour du volontariat. Des échanges fructueux ont eu lieu.
- PUSH a adhéré à la plateforme Handicapkids, qui a pour objectif de favoriser les échanges entre parents et professionnel du handicap.
- Nous avons eu un échange avec l'ONG Plena Inclusion de Madrid et avec la PVE (Plateforme du Volontariat Espagnole) suite à la parution d'une étude sur les obstacles au volontariat organisée par le CEV (Centre Européen du Volontariat) dont PUSH est membre. Nous aurons accès au guide du volontariat accessible qui sera publié probablement en 2024 par la PVE. La PVE nous a communiqué le résultat d'une étude réalisée à grande échelle en Espagne sur le volontariat des personnes en situation de handicap. Le lecteur intéressé en trouvera un résumé en annexe 2 du présent rapport (p 47)
- PUSH est devenu membre associé de l'ONG Volonteurope. Il s'agit d'un nouveau réseau européen à but non lucratif qui œuvre pour parvenir à plus de justice sociale en Europe grâce à la citoyenneté active et au volontariat. A l'instar de PUSH, Volonteurope a une vision d'un monde basé sur le principe d'inclusion. Cet organisme agit en collaboration avec les institutions européennes et le Conseil de l'Europe pour promouvoir des politiques qui soutiennent, reconnaissent et récompensent la citoyenneté et le volontariat. Nous espérons ainsi avoir accès à des informations sur le volontariat en Europe et nouer des échanges avec d'autres associations qui œuvrent dans notre secteur.
- PUSH a fait un exposé au Conseil de la Vie Associative de Woluwe-Saint-Lambert (Echevin E.Botte) le 5/12 (journée internationale du volontariat)

5. Participation des bénéficiaires

Outre leur participation aux activités de volontariat, notons également les éléments suivants :

En 2022 Michela Cane, étudiante à la Haute Ecole de La Cambre, a réalisé un reportage photographique sur des volontaires accompagnés par PUSH.

Au mois de juin 2023, elle a présenté son travail aux bénéficiaires de PUSH. Des membres du Conseil d'administration étaient également présents.

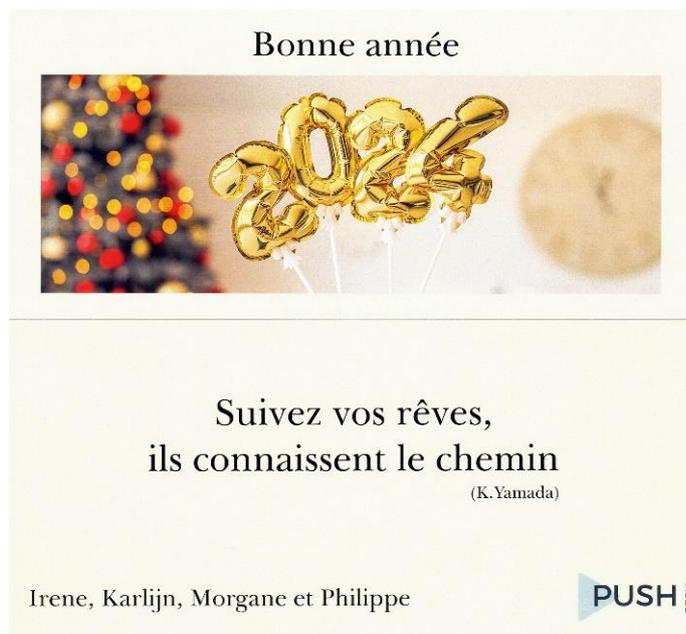
Nous avons contribué à l'enquête de la Fondation Roi Baudouin « handicap et emploi » qui a été diffusée auprès de nos bénéficiaires pour qu'ils puissent y participer.

Nous avons organisé notre traditionnel goûter pour nos bénéficiaires. Des membres de notre de notre Conseil d'administration étaient présents. 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.

Autre tradition, à l'occasion de la journée internationale des volontaires du 5 décembre, nous avons envoyé aux volontaire une carte postale et un jeu de carte édités par la Plateforme Francophone pour le Volontariat.



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



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, 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 jusqu'au 08/01/23 Congé parental du 09/01 au 08/04/23
Youssra BEN ABDELLAH	08/06/17	-	Assistante sociale	18h30 10h00	0,5 0,27	Cdi cdd	En pause carrière du 01/01 au 31/12/23
Morgane DIELEMAN	10/12/18	-	Assistante sociale	30/37	0,81	cdi	Congé de maternité du 24/05 au 11/09/23
Virginie LAVALLEE	26/09/22	08/04/23	Assistante sociale	21h00	0,77	Rempl. Karlijn	
Irene SESTINI	15/09/22	-	Ergothérapeute	28h30	0,77	Rempl. Youssra	
Aberdeen DE MEY	30/05/23	11/09/23	Ergothérapeute	30/37	0.81	Rempl. Morgane	
DIRECTEUR							
Philippe BOSSAERTS	01/01/18	-	Assistant social	13h00	0,35	cdi	

Merci aux accompagnatrices de PUSH pour l'excellent travail accompli en 2023. Grâce à elles, PUSH se développe chaque année un peu plus et acquiert une excellente réputation.

7. Formations suivies par le personnel en 2023

	Organisme	Date
Karlijn VAN DUIN		
Ondersteuning voor personen met een handicap in een superdiverse context	Kennis Centrum WWZ	06/04/23
Comprendre pour mieux accompagner : les assuétudes	Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale	07/12/23
Irene Sestini		
Communiquer avec des personnes présentant un handicap	Cap Action	14+23/03/23
Sensibilisation à la langue des signes	CREE	01 et 02/06/23
Groupe d'échanges interinstitutionnels sur la bientraitance des personnes en situation de handicap	CapSmile (RAQ)	08/06/23
Volontariat et numérique : je clique	PFV	16/06/23
Les grandes pathologies psychiatriques	Plateforme Bxl santé mentale	16/11/23
Intervision sur base de situations vécues	Plateforme Bxl Santé mentale	24/11/2023
L'accompagnement du public non-demandeur	Plateforme Bxl Santé mentale	7/12/2023
Morgane DIELEMAN		
Cours de base de secourisme en milieu prof.	Ligue Belge de Sauvetage	02+09+16/02/23
Comprendre pour mieux accompagner : psychopathologies	Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale	16/11/23
Comprendre pour mieux accompagner : assuétudes	Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale	07/12/23
Les grandes pathologies psychiatriques	Plateforme BXL santé mentale	16/11/23

Aberdeen DE MEY		
Lutter contre les violences faites aux femmes en situation de handicap	Garance	12/06/23
Groupe d'échanges interinstitutionnels sur la bientraitance des personnes en situation de handicap	CapSmile (RAQ)	08/06/23
Volontariat et numérique : je clique	PFV	16/06/23
Séance d'information Croix Rouge	Croix Rouge	21/06/23
Virginie Lavallée		
Cours de base de secourisme en milieu prof.	Ligue Belge de Sauvetage	29+16/02/23
Gestion des agressions verbales et physiques avec des personnes en situation de handicap	Formation Repère	21/03/23
Philippe Bossaerts		
lectures		
Bénévolat c'est chic et L'action bénévole est un cercle vertueux	Fédération des centres d'action bénévole du Québec	
Le volontariat en Espagne, un regard sur le volontariat avec des personnes handicapées	Plateforme Espagnole du Volontariat	
Comment le bénévolat peut améliorer la santé mentale et le bien être	A. Bresson	
Guide d'évaluation du bien-être	What Works Centre for Wellbeing	

8. Nombre d'intervention réalisées en 2023

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 01/01/23 au 31/12/2023 : 1.734 interventions dont 72 évaluations

9. Evaluation interne

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 »

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

Elle est organisée sur un cycle de 3 ans :

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

Année 2 : suivi du projet d'évaluation

Année 3 : synthèse du rapport final d'évaluation

Deuxième cycle 2023 – 2025

1^{ère} année : **présentation du projet d'évaluation**

9.1 Introduction

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.2 Choix des thèmes d'évaluation

Les missions et le fonctionnement de PUSH s'articulent autour de deux grands axes : la participation des personnes en situation de handicap à des activités de volontariat et la sensibilisation du secteur non-marchand.

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

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

Le premier cycle 2020-2023 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
- Susciter une réflexion sur l'évaluation interne, sur l'utilité de ce genre d'enquête et sur les possibilités d'amélioration.

La satisfaction de nos bénéficiaires constitue pour nous l'élément essentiel d'une évaluation interne. C'est pourquoi nous poursuivons nos enquêtes auprès de ceux-ci au cours du second cycle 2023 – 2025.

Le questionnaire (anonyme) a été réévalué. Il n'a pas été modifié.

Nous avons décidé d'élargir notre enquête de satisfaction aux associations qui accueillent les bénéficiaires de PUSH.

L'objectif de ce questionnaire est de mesurer

- Si l'accueil d'un volontaire en situation de handicap ne constitue pas une charge de travail supplémentaire trop importante
- Comment s'est passée l'intégration du volontaire à la structure
- L'utilité du volontariat pour l'association
- La qualité des relations avec nos accompagnatrices
- La satisfaction globale par rapport au volontariat d'une personne en situation de handicap.

9.3 Critères d'évaluation

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

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

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

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

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

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

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

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

Pour ce 2^{ème} cycle, nous avons néanmoins élargi notre enquête de satisfaction aux associations qui accueillent les bénéficiaires de PUSH, ce qui apportera un autre éclairage sur nos pratiques professionnelles.

Le critère n°4 « concordance entre le public visé par le projet et le public effectivement pris en charge » ne suscite pas d'interrogation particulière. L'enquête de satisfaction réalisée nous paraît assez éclairante à ce sujet.

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

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

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

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

9.4 Méthodologie d'évaluation

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

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

Une version facile à lire et à comprendre sera disponible.

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

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

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

Les items abordés seront

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

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

En outre elle pourra faire un commentaire libre.

Un questionnaire anonyme sera également envoyé aux associations qui accueillent nos bénéficiaires (voir 9.2)

9.5 Calendrier prévisionnel

2ème cycle

Année 1 – 2023 (rapport d'activité transmis pour le 30/06/24) : présentation du projet d'évaluation interne

Année 2 – 2024 (rapport d'activité transmis pour le 30/06/25) : suivi du projet d'évaluation interne

Année 3 – 2025 (rapport d'activité transmis pour le 30/06/26) : synthèse du rapport final d'évaluation

9.6 Pilotage de l'évaluation

Le processus d'évaluation sera piloté par Ph.Bossaerts, Directeur qui en assume la responsabilité, la programmation, l'organisation, le suivi, l'implémentation des résultats, la rédaction du rapport et la communication en collaboration avec l'équipe d'accompagnatrices qui assure la diffusion des questionnaires auprès des bénéficiaires.

10 Perspectives du service

- Pour améliorer notre communication, nous avons le projet de faire réaliser une vidéo promotionnelle par l'ASBL Média Animation dont l'activité s'adresse exclusivement au secteur le non-marchand. Média Animation est reconnue comme Service Général d'Éducation Permanente et Centre de ressources en éducation aux médias pour l'enseignement.
Le tournage pourrait commencer au printemps 2024.
- PUSH a été contacté par la Plateforme pour le Service Citoyen afin d'y présenter notre service en février 2024.
- En février 2024, nous participeront au congrès national sur le bénévolat et l'engagement citoyen organisé par Give a Day. De nombreux orateurs, dont PUSH, sont prévus pour un public de 400 personnes.

- Une présentation de PUSH au Conseil Consultatif des Personnes Handicapées d'Etterbeek est programmée.
- Poursuivant notre tour des communes bruxelloises, des contacts seront pris avec Schaerbeek et Evere pour y organiser des séances d'information sur le volontariat des personnes en situation de handicap
- Une séance d'information est prévue à l'asbl Le Silex en avril 2024 avec le témoignage d'une volontaire de PUSH.
- Nous avons été invités à tenir un stand au salon « transition vers la vie d'adulte » organisé par La Clairière le 6 avril 2024
- Lors de sa séance de clôture de 2023 à Trondheim (Norvège), le CEV (Center for European Volunteering) a désigné Mechelen (Belgique) comme capitale européenne du volontariat en 2024. Nous participerons probablement à la journée prévue lors de l'installation officielle.
- En 2024, l'asbl PUSH fêtera ses 10 ans d'existence. Un événement sera organisé à cette occasion.

11 Dons et sponsoring

Le Rotary Club de Bruxelles-Nord a été sollicité pour contribuer financièrement à notre projet de réalisation d'une vidéo promotionnelle. Malheureusement, suite à des problèmes internes, il n'a pas pu donner suite à notre demande.

Une importante contribution a été offerte par un cercle philanthropique qui souhaite rester anonyme.

Les appels aux dons nous ont permis de récolter 2.413 €, ce qui constitue un record pour PUSH. Nous remercions chaleureusement nos donateurs pour leur précieuse contribution. Il faut poursuivre nos efforts en sensibilisant nos relations au rôle important et innovant joué par PUSH afin de récolter des dons.

PUSH a répondu à un appel à projet lancé par la Fondation Roi Baudouin qui, en collaboration avec Social Ware, offre un logiciel CRM (Customer Relationship Management) qui permet d'optimiser la gestion d'une association. Il devrait améliorer la gestion de nos tâches concernant les membres de l'association, les volontaires, les donateurs et les divers partenaires.

La sélection finale des associations bénéficiaires de ce projet aura lieu en début 2024.
Les premiers contacts que nous avons eu avec Social Ware nous laissent néanmoins quelque peu perplexes quant au réel bénéfice managérial que pourrait nous procurer ce logiciel.

PH.BOSSAERTS
Directeur

ANNEXE 1 au rapport d'activités 2023

EVALUATION INTERNE - année 2023 – résultats de l'enquête de satisfaction

1. Présentation.

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 cause de maladie, etc.) et celles qui sont sur la liste d'attente n'ont pas participé à l'enquête.

Pour ce nouveau cycle de l'évaluation interne 2023-2025 demandé par le service PHARE, (voir partie 9 de notre rapport d'activités), nous avons décidé d'interroger également les organismes qui les ont accueillies

Les questions étant fermées, nous avons proposé aux participants de faire éventuellement des commentaires.

2. Résultats

A. Personnes en activité.

Taux de participation :

24 personnes sur 46 ont répondu, soit 52,17 %

Question 1 : Ce que je fais comme activité :

- Aide aux personnes : 15 personnes
- Education et formation : 5 personnes
- Autre : 3 personnes
- Pas de réponse : 1 personne

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

- Uccle : 4 personnes
- Forest : 4 personnes
- Ixelles : 3 personnes
- Woluwe-St-Pierre : 2 personnes
- Woluwe-St-Lambert: 2 personnes
- Anderlecht : 2 personnes
- Plusieurs communes : 2 personnes

- Ganshoren : 1 personne
- Evere : 1 personnes
- St-Gilles 1 personne

Pas de réponse : 2 personnes

Question 3 : Je fais mon bénévolat :

- 1 fois par semaine : 12 personnes
- 2 fois par semaine : 8 personnes
- 3 fois par semaine : 1 personne
- 1 fois par mois : 1 personne
- Pas de réponse : 2 personnes

Commentaire : « je suis en formation avec Youthstart Belgium »

Question 4 : Combien d'heures par semaine ?

- 1h00 1 personne
- 1h30 1 personne
- 2h00 5 personnes
- 3h00 3 personnes
- 4h00 6 personnes
- 5h00 : 2 personnes
- 6H00 : 4 personnes
- 7h00 : 2 personnes
- 18h00 : 1 personne
- Sans réponse : 1 personne

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

- Un autre service du secteur: 12 personnes
- Le service Phare : 5 personnes
- Internet : 4 personnes
- Autre : 3 personnes (Actiris, hôp. Brugman et psychiatre)

Question 6 : Globalement l'aide de PUSH est :

- Très satisfaisante : 19 personnes, 79 soit %
- Satisfaisante : 5 personnes, 21 soit %
- Insatisfaisante : 0 personne

Commentaire : néant

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

Très satisfait(e) : 18 personnes, soit 75 %
Satisfait(e) : 6 personnes, soit 25 %
Insatisfait(e) : 0 personne

Commentaire : « super accompagnement par Irene »

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

Très satisfait(e) : 18 personnes, soit 75 %
Satisfait(e) : 6 personnes, soit 25 %
Insatisfait(e) : 0 personnes

Commentaire: néant

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

Très satisfait(e) : 18 personnes, soit 75 %
Satisfait(e) : 6 personnes, soit 25 %
Insatisfait(e) : 0 personne

Commentaire : aucun

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

Très satisfait(e) : 13 personnes, soit 54 %
Satisfait(e) : 11 personnes, soit 46 %
Insatisfait(e) : 0 personne

Commentaire : « Philippe s'est senti écouté »

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

Très satisfait(e) : 13 personnes, soit 56,5 %
Satisfait(e) : 10 personnes, soit 43,5 %
Insatisfait(e) : 0 personne

Sans réponse : 1

Commentaire : « mon bénévolat actuel a été trouvé par moi-même »

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

Très satisfaisante : 12 personnes, soit 50 %

Satisfaisante : 12 personnes, soit 50 %

Insatisfaisante :

Commentaire : aucun

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

Très satisfait(e) : 19 personnes, soit 79 %

Satisfait(e) : 5 personnes, soit 21 %

Insatisfait(e) : 0 personne

Commentaires : « j'essaie toujours de faire un suivi après une mission pour expliquer comment ça s'est passé »

Question 14 : Mon activité de volontariat est globalement :

Très satisfaisante : 12 personnes, soit 50 %

Satisfaisante : 11 personnes, soit 45,8 %

Insatisfaisante : 1 personne, soit 4,2 %

Commentaires : « je fais très peu de tâches (exemple : je ne fais que des montages et démontages alors que les autres font vérifier si les OS sont OK, le stock est OK etc...) »
« je suis passionné d'informatique donc j'aime aider les personnes même si parfois il y a des tâches que je n'arrive pas à faire »

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

Très satisfaisantes : 15 personnes, soit 62,5 %

Satisfaisantes : 8 personnes, soit 33,3 %

Insatisfaisantes : 1 personne, soit 4,2 %

Commentaire : aucun

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

Très satisfaisants : 13 personnes, soit 54,2 %
Satisfaisants : 10 personnes, soit 41,60 %
Insatisfaisants : 1 personne, soit 4,2 %

Commentaires : « parfois des résidents sont un peu grincheux mais pas contre Philippe »
« je me sens déprimé quand j'arrive car je sais que je ferai une seule tâche toute la journée »
« bon contact avec les personnes en face à face même si un peu stressé au téléphone »
« j'aime beaucoup Dominique mais aussi les autres »
« avec la référente du Petit Vélo Jaune cela se passe très bien mais avec la coordinatrice d'Itinérances il y a quelques soucis d'organisation et administratifs »

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

Oui : 24 personnes soit 100 %
Non : 0

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

- l'occasion de faire quelque chose d'utile : 16 personnes
- des contacts avec les autres : 12 personnes
- du plaisir : 11 personnes
- de nouvelles compétences : 7 personnes
- une meilleure confiance en vous : 6 personnes

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

Aucune remarque.

Commentaires :

« Irene a bien guidé Philippe »
« je suis super contente »
« non, bravo PUSH »
« pour entrer dans le bâtiment je dois toujours téléphoner pour qu'on m'ouvre »
« non, très satisfaisant »
« je pense que mon accompagnement dépend exclusivement d'Irene et m'empêche d'être en collaboration avec le reste de l'équipe »

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

Aucune remarque

Commentaires :

« rien à redire »,

« c'est parfait, restez comme vous êtes »

« je n'ai pas d'idée car je trouve que le service PUSH met déjà beaucoup de choses en place pour que le volontaire se sente bien, que l'accompagnement est fait de manière très bienveillante »

« Je n'ai rien de spécial à ajouter »

« c'est parfait ! »

« peut-être faire plus de pub pour que les gens connaissent »

« la procédure de recherche soit plus rapidement »

« c'est très bien. J'aimerais faire mon volontariat plus souvent »

« rien à dire, tout est parfait surtout le petit goûter de fin d'année »

« de collaborer d'avantage avec les asbl et de se faire connaître auprès de celles-ci »

Conclusions pour les personnes en activité

Le taux de participation à notre enquête de satisfaction reste stable par rapport à l'année passée. Selon la littérature spécialisée, il peut être considéré comme très bon.

C'est toujours le secteur de l'aide aux personnes qui semble intéresser davantage les volontaires.

Les volontaires réalisent le plus souvent leur activité 1 à 2 fois par semaine pour une durée moyenne de 2h00 par semaine.

Les demandeurs s'adressent à nous principalement par l'intermédiaire d'autres services de notre secteur, ce qui n'était pas le cas au début du fonctionnement de PUSH. Notre notoriété semble donc se développer dans le secteur. Notons également que, par rapport à 2022, deux fois plus de personnes ont connu PUSH via notre site internet.

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

Toutes les personnes qui ont participé à l'enquête apprécient beaucoup les contacts qu'elles ont avec nos accompagnatrices et le travail qu'elles effectuent. Cela ne se dément pas d'année en année. Qu'elles en soient ici grandement remerciées.

95% des volontaires sont satisfaits à très satisfaits de leur activité. Seule une personne a mis une note négative. Il est très probable qu'elle ait pu exprimer son insatisfaction lors de l'évaluation qui a suivi l'enquête et que son accompagnatrice ait pu améliorer la situation.

Seule une personne (la même) n'apprécie pas les contacts qu'elle a avec les autres personnes de son lieu d'activité et met cela en lien avec le manque de diversité de son activité.

Toutes les personnes estiment que le volontariat leur procure des bienfaits (même celle qui n'aime pas ses tâches). Elles apprécient surtout se rendre utile aux autres, avoir des contacts et avoir du plaisir à exercer leur volontariat.

On peut donc affirmer que PUSH contribue à rompre leur isolement social, à leur donner un rôle actif dans la société et surtout à leur procurer un mieux-être.

B. Personnes en recherche d'une activité

Taux de participation : 10 personnes sur 28, soit 35,71 %

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

Un autre service du secteur :	3
Autre service :	3 (dont hôpital St-Luc et Actiris)
Le service PHARE :	2
Internet :	1
L'école :	1

Question 2 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante :	7 personnes	soit 70%
Satisfaisante :	2 personnes	soit 20%
Insatisfaisante :	néant	
Sans réponse :	1	

Commentaires : « très satisfaite au départ mais moins maintenant parce que j'attends une activité depuis maintenant des mois »

« il y a une procédure assez longue »

« j'ai connu le service PUSH il y a deux mois »

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

Très satisfait :	8 personnes	soit 80 %
Satisfait :	1 personne	soit 10%
Insatisfait :	néant	
Pas de réponse :	1	

Commentaires : « accueil très sympathique » , « bienveillante, souriante »,

« je me sens écoutée, aidée, accompagnée et encouragée, merci ! »

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

Très satisfait : 8 personnes soit 80 %

Satisfait : 2 personnes soit 20 %

Insatisfait : néant

Commentaire : « dommage, c'est loin de mon domicile »

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

Très satisfait : 7 personnes soit 70 %

Satisfait : 3 personnes soit 30 %

Insatisfait : 0

Commentaires : « merci d'avoir pris le temps et de bien expliquer les démarches »,
« cela permet au bénéficiaire d'être considéré par rapport à sa demande »

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

Très satisfait : 5 personnes, soit 50 %

Satisfait : 5 personnes, soit 50 %

Insatisfait : 0

Commentaire : aucun

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

Aucune remarque formulée

Commentaire : « pour le moment j'ai connu le service PUSH que 2 mois, j'ai pas encore de remarque à faire »

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

« être plus réactif »

« dommage que ça ne soit pas un accompagnement à long terme »

« l'attente est longue, peut-être plus de personnel »

« je ne connais pas encore le service PUSH très bien encore, j'ai que 2 mois »

Conclusions pour les personnes en recherche d'activité

Le taux de participation est moins important qu'en 2022 mais reste valable. La littérature spécialisée estime comme satisfaisant un taux de participation à partir de 20%

C'est principalement par d'autres services (du secteur ou non) que les personnes ont eu connaissance de PUSH.

L'aide apportée par notre service est très bien notée : 100% de satisfaction.

La qualité des accompagnements est jugée très satisfaisante par les bénéficiaires. Certains commentaires sont élogieux envers notre équipe.

Aucune insatisfaction n'est formulée par les participants à l'enquête.

Certains commentaires à la dernière question ne nous étonnent pas. La liste d'attente et le temps d'attente sont beaucoup trop longs par manque de personnel. Dans l'état actuel de la législation nous ne pouvons malheureusement pas en obtenir davantage.

PUSH est en quelque sorte victime de son succès mais ce sont surtout les personnes qui s'adressent à nous qui en subissent les conséquences.

C. Associations accueillant un(e) volontaire

Nombre de personnes Interrogées : 42

Nombre de réponses reçues : 17

Soit un taux de participation de 40,5%

Question 1 : Depuis combien de mois accueillez-vous un(e) volontaire via PUSH ?

3 mois : 1 organisme

6 mois : 4 organismes

9 mois : 1 organisme

12 mois : 1 organismes

18 mois : 2 organismes

24 mois : 2 organismes

30 mois : 1 organisme

Quelques mois : 1 organisme

Sans réponse : 4 organismes

Question 2 : Considérez-vous que ce volontariat soit une charge de travail supplémentaire pour vous ?

Oui : 3 organismes, soit 17,65%

Non : 14 organismes, soit 82,35%

Si oui, est-elle

Peu importante : 2 organismes

Importante : 1 organisme

Très importante : néant

Question 3 : Est-ce que vous avez connu des problèmes avec le(la) volontaire que vous avez accueilli(e) :

Oui : 4 organismes, soit 23,53%

Non : 13 organismes, soit 76,47%

Si oui :

Peu importants : 4 organismes

Importants : néant

Très importants : néant

Commentaires « il faut juste que nous soyons attentifs lorsque notre volontaire range certaines livres ou médias (selon son état, il a parfois des absences et peut parfois être un peu perdu et moins attentif) »

« problème à la base au niveau de la communication et de l'intégration »

« problème en ce qui concerne la toilette »

« le volontaire prenait ses aises en chipotant au matériel de l'institutrice »

« problème de disponibilité »

« la personne n'était pas très régulière »

« elle ne pose aucun problème mais elle est là sans être là. Nous la gardons pour lui faire plaisir mais elle ne nous sert à rien du tout ».

Question 4 : Estimez-vous que ce volontariat vous est utile :

Oui : 12 organismes, soit 70,6 %

Non : 5 organismes, soit 29,4 %

Commentaires : « Je trouve que c'est fort utile pour la personne qui fait le volontariat. Pour nous c'est un plus. »

« il nous a fait découvrir un nouveau type de volontariat »

« Difficile de parler d'utilité. Nous avons surtout poursuivi car nous nous rendions compte que c'était important pour la bénévole de venir chez nous. Vers la fin de son projet chez nous, elle prenait l'initiative de sortir les jeux de société elle-même et de jouer en attendant qu'un résident vienne jouer avec elle ».

« non au niveau organisationnel, mais oui au niveau humain ».

« c'est plus utile pour le volontaire et l'acceptation de la différence »

« la personne est toujours présente mais ne fais pas grand-chose et elle n'interagis pas avec les enfants. Nous lui avons déjà proposé mais elle ne fait rien même si elle dit oui à tout ».

Question 5 : Etes-vous satisfait(e) des contacts que vous avez avec notre accompagnatrice

Oui : 17 organismes, soit 100%

Non : néant

Commentaires : « plusieurs fois depuis le début, nous avons eu des rencontres pour évaluer l'intérêt. Indispensable selon nous de manière à penser au bien être des résidents, du volontaire et de notre personnel. Comment se sent chacun ».

« bon contact au départ. Plus de contact depuis mai 2023 »

Question 6 :

Globalement, comment jugez-vous votre expérience d'accueil d'un(e) volontaire en situation de handicap ?

- a. Très positive : 5 organismes
- b. Positive : 9 organismes
- c. Ni positive ni négative : 3 organismes
- d. Négative : néant
- e. Très négative : néant

Commentaires : « malheureusement son fauteuil roulant était fort encombrant et empêchait la mobilité de nos volontaires et membres »

« Estelle est hyper volontaire et souriante et a bien trouvé sa place chez nous »

« Positive afin d'offrir au volontaire un espace de rencontre et d'investissement en dehors de sa sphère familiale »

« la volontaire est contente de pouvoir aider et pouvoir créer un lien bénévole et régulier, c'est vraiment une richesse pour le service. De plus en tant que référente, je suis ravie de donner la possibilité à une personne avec handicap d'être elle aussi bénévole et dans le service aux autres. »

« positif pour notre équipe et pour notre public visiteur (250 personnes par semaine) et également valorisant pour le bénévole »

« cet accompagnement fait partie de nos valeurs égalités des droits »

Conclusions pour les organismes hôtes

Compte tenu du fait que bon nombre d'associations sont surchargées par leurs missions et le travail administratif, nous pouvons être satisfaits du taux de participation de cette première enquête.

L'un des freins à l'accueil d'un(e) volontaire peut être la crainte d'une charge de travail supplémentaire. Nous pouvons constater qu'il n'en est rien dans la grande majorité des cas.

De plus, lorsqu'une charge de travail supplémentaire est ressentie, elle s'avère peu importante.

La majeure partie des organismes n'a pas connu de problème avec le(a) volontaire accueilli(e). Lorsque des difficultés ont surgi, elles ont été peu importantes.

Même si la grande majorité des organismes estime que le volontariat est bénéfique pour eux, près de 30% émettent des réserves tout en reconnaissant que le volontariat est utile pour le bénéficiaire de PUSH.

Tous les organismes expriment leur satisfaction au sujet du travail accompli par nos accompagnatrices.

Plus de 82% des organismes jugent que l'accueil d'un(e) volontaire en situation de handicap est positif à très positif. Aucune note négative n'a été donnée.

Conclusion générale

Notre enquête de satisfaction 2023 démontre, une fois de plus, que l'équipe de PUSH réalise un travail de très bonne qualité et que notre projet de service correspond bien aux attentes de notre public cible. Un point négatif reste la liste et le temps d'attente que, malheureusement, nous ne maîtrisons pas.

Un éclairage supplémentaire a été apporté à notre enquête cette année, celui des organismes partenaires sans qui nous ne pourrions pas mener à bien nos missions. Ils expriment également une très bonne satisfaction, ce qui conforte davantage la position de PUSH.

PH.BOSSAERTS
Directeur



PLATAFORMA
DEL VOLUNTARIADO
DE ESPAÑA

Enquête réalisée en 2022 par la Plateforme Espagnole du Volontariat (PVE) sur le volontariat des personnes en situation de handicap.

Avant-propos (NDLR)

En Europe, une personne de plus de 16 ans sur 4 souffre d'un handicap (*). Cela représente 101 millions de personnes en 2022 (sans tenir compte des jeunes de 0 à 16 ans dont l'UE ne tient curieusement pas compte dans ses statistiques).

En Espagne, en 2022, sur une population de 47,78 millions d'habitants on dénombrait 30,4% de personnes en situation de handicap, soit 14,5 millions de personnes (*). Parmi celles-ci, 330.000 font du volontariat soit 0,63% (**)

La même année, la Belgique comptait près de 3 millions de personnes de personnes en situation de handicap (soit 25,6% de la population *).

Aucun chiffre n'est disponible au sujet du volontariat exercé par celles-ci.

(*) source : Conseil de l'Union Européenne – Eurostat

(**) source : PVE

Résumé des résultats de l'enquête

L'enquête a été réalisée par des entretiens auprès de 606 personnes en situation de handicap qui ont une activité de volontariat.

1. Profils

Les types de handicap les plus représentés dans cet échantillon sont :

- Physique : 65%
- Psychologique : 18,5%
- Déficience cognitive : 10%

Le handicap physique est bien plus important que chez PUSH

Par rapport à PUSH, la répartition par genres indique une proportion légèrement plus importante de femmes :

- Femmes : 49,7%
- Hommes : 45,2%
- Autres : 5,1%

Les catégories d'âges sont très différentes de celles de PUSH avec une majorité de personnes âgées de 55 à 64 ans (27,5%) et une minorité de jeunes (3,3% jusqu'à 24 ans).

Les personnes interrogées vivent dans des foyers comprenant au total

- 2 membres : 29,4%
- 1 membre : 26,3%
- 3 membres : 24,6%

Parmi ces foyers, plus de 71% ne comptent pas d'enfants de moins de 12 ans.

On dénombre principalement (56,7%) de personnes seules (célibataires, séparées ou divorcées) et 43,3% de personnes en couple.

La grande majorité des personnes sont retraitées ou allocataires (56,9%). Seulement 18,5% ont un emploi.

Pour ce qui concerne le niveau d'études, la majorité a fait des études supérieures (27,1%) ou a obtenu le CESS (15,5%).

Le niveau socio-économique (perçu par les personnes elles-mêmes) se situe en très grande majorité dans la classe moyenne (97,7%).

Plus de 90% des personnes interrogées sont nées en Espagne.

2. Volontariat

En ce qui concerne les organismes avec lesquelles les volontaires collaborent, on constate que la grande majorité (73 %) collabore avec une seule entité, contre 27 % qui collaborent avec deux entités ou plus.

Au sujet de la durée du volontariat, on observe une diminution du nombre de volontaires au fur et à mesure que les âges augmentent, mais la tranche d'ancienneté des 5 à 10 ans regroupe le plus grand nombre de personnes interrogées (23,1 %). Cette tendance s'explique par le grand nombre de pensionnés.

Si l'on examine les domaines dans lesquels le volontariat est exercé, la moitié des personnes handicapées font du bénévolat dans le domaine social (50,7%).

29,6 % participent au domaine des loisirs et du temps libre, suivi par le secteur de la santé (25,1 %), l'éducation (23,5 %) et les collectivités (20,4 %). Les autres domaines de volontariat représentent moins de 10 % du total : le sport (9,9 %), l'environnement/la protection des animaux (8,6 %), la culture (7,2 %) et la dernière place ex aequo pour la protection civile et internationale/coopération internationale (5,5 %).

Les personnes ont choisi de faire une activité bénévole le plus souvent par l'intermédiaire de connaissances, d'amis ou de membres de la famille (38,1 %), suivi d'autres bénévoles (29,8 %) et par un organisme (20,6 %).

En ce qui concerne les tâches réalisées par les volontaires, il est observé que le pourcentage le plus élevé concerne celles de l'accompagnement des personnes, suivi par le soutien aux activités associatives.

Chez PUSH, de nombreuses personnes se consacrent également à l'aide aux personnes.

Au sujet de la fréquence d'exécution des tâches bénévoles, près de la moitié des personnes interrogées (44,7%) ont effectué des activités plus d'une fois par semaine et 26,7% l'ont fait une fois par semaine. Ces résultats sont similaires à ceux constatés chez PUSH.

La grande majorité des personnes handicapées qui font du volontariat consacrent entre une heure et trois heures (59,3 %) à leur activité. Les personnes qui y consacrent entre quatre et six heures représentent 25,2 % du total et celles qui cumulent plus de six heures représentent 10,9 %.

Les volontaires de PUSH consacrent majoritairement entre 2 et 4 heures par semaine à leur activité.

3. Motivations et satisfactions

En ce qui concerne l'importance des raisons de commencer à faire du bénévolat, mesurées sur une échelle de 1 à 4, la valeur moyenne la plus élevée est d'aider les autres (moyenne = 3,6), suivie des valeurs personnelles (moyenne = 3,5) et de contribuer à une société plus juste, plus égalitaire et durable (moyenne = 3,5). À la fin se trouvent les raisons de rencontrer de nouvelles personnes et/ou de se faire des amis (moyenne = 2,7) et d'acquérir de l'expérience de travail ou des compétences professionnelles (moyenne = 2,3).

Chez PUSH c'est principalement le fait de faire quelque chose d'utile et d'avoir des contacts avec d'autres personnes qui motivent les volontaires.

Si l'on interroge les personnes sur l'importance des raisons de continuer à faire du bénévolat, on trouve des résultats similaires à ceux obtenus à la question précédente

Au sujet du degré de satisfaction à l'égard de l'action bénévole, les moyennes obtenues sur une échelle de 1 à 4 permettent de constater qu'il existe un niveau élevé de satisfaction à

l'égard de différents sujets, mettant en évidence le travail réalisé (Moyenne = 3,5) et la relation avec les bénéficiaires (Moyenne = 3,5).

En ce qui concerne les compétences acquises par les répondants, la communication interpersonnelle arrive en tête de liste (moyenne = 3,1), tandis que la flexibilité et l'innovation (moyenne = 2,8) et la capacité à diriger des initiatives (moyenne = 2,8) ont les scores les plus faibles.

Enfin, des questions ont été posées sur la probabilité de quitter le bénévolat pour quatre raisons différentes (la moyenne des résultats sur une échelle de 1 à 4). D'une manière générale, les raisons personnelles ou professionnelles sont les plus attribuées à cette probabilité d'abandonner le volontariat (moyenne = 2,5) tandis que le score le plus faible est le découragement, pensant que c'est devenu inutile (moyenne = 1,6).