



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 2021

Avec le soutien de la radio

**NOSTALGIE**

Avec le soutien du service

**Phare**

## Table des matières

1	Informations globalisées relatives aux personnes accompagnées	2
2	Evaluation du projet de service	17
3	Faits marquants de 2020	17
4	Actions de promotion des activités d'utilité sociale et travail en réseau	19
5	Participation et inclusion des personnes handicapées	21
6	Données relatives au personnel	23
7	Formations suivies par le personnel	24
8	Nombre d'interventions	25
9	Evaluation interne	25
10	Perspectives du service	26
11	Dons et sponsoring	27
	Annexe 1 : enquête relative au volontariat en Belgique réalisée par la Fondation Roi Baudouin (2021)	28
	Annexe 2 : enquête de satisfaction 2021	30

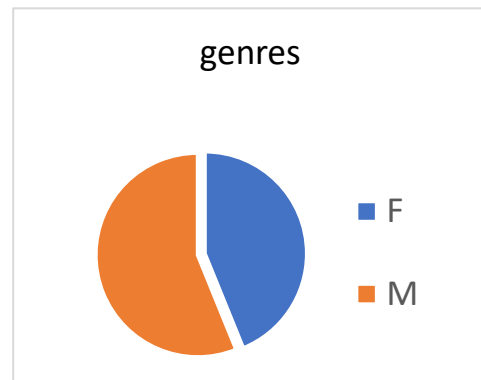
## 1) Informations globalisées relative aux personnes accompagnées

1. Demandes reçues	page
1.1 Répartition par genres	3
1.2 Répartition par types de handicap	3
1.3 Répartition par âges	4
1.4 Répartition par communes du domicile	4
2. Personnes accompagnées	
2.1 Répartition par genres	5
2.2 Répartition par types de handicap	6
2.3 Répartition par âges	6
2.4 Répartition par communes du domicile	7
2.5 Objectifs et résultats	8
2.6 Activités préférées des volontaires	10
3. Personnes en attente d'un accompagnement	
3.1 Répartition par genres	11
3.2 Répartition par types de handicap	11
3.3 Répartition par âges	12
3.4 Répartition par communes	13
4. Nombre d'intervention et d'évaluations effectuées	14
5. Collaboration avec des professionnels du secteur	14
6. Organisations contactées (recherches d'activités de volontariat)	15
7. Evolution sur 4 ans	15

1. DEMANDES RECUES : 57

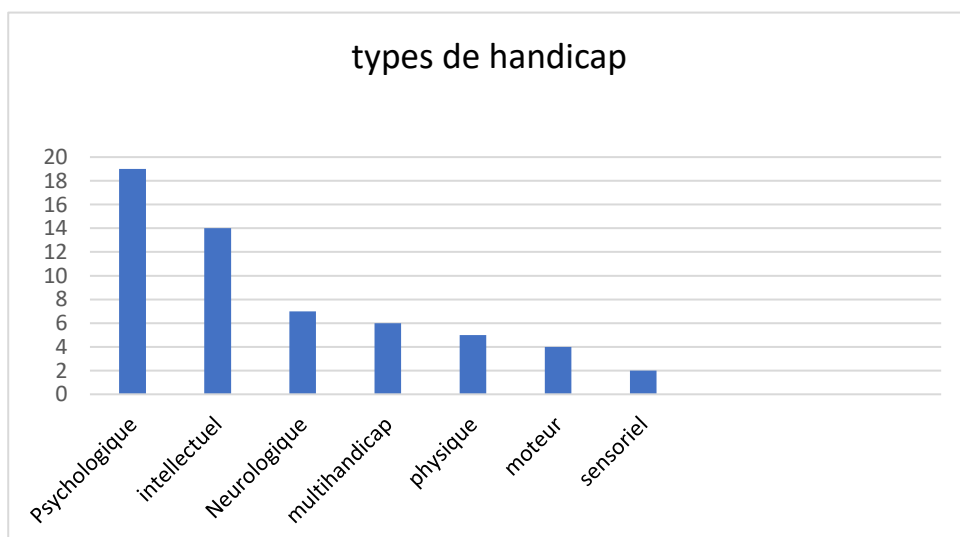
1.1 demandes : répartition par genres

Genres	
F	25
M	32
Autres	0



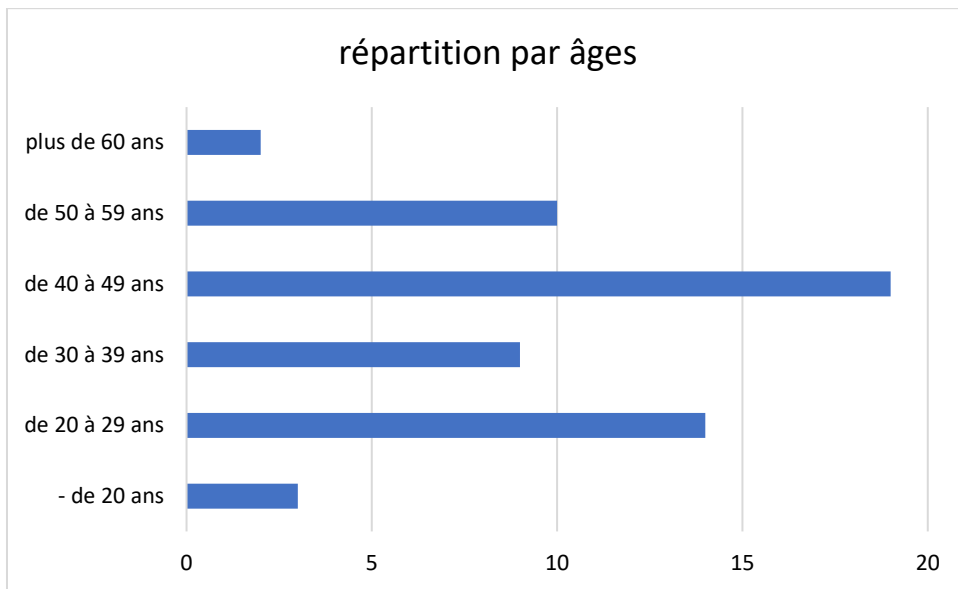
1.2 demandes : répartition par types de handicap

psychologique	19
intellectuel	14
neurologique	7
multihandicap	6
physique	5
moteur	4
sensoriel	2



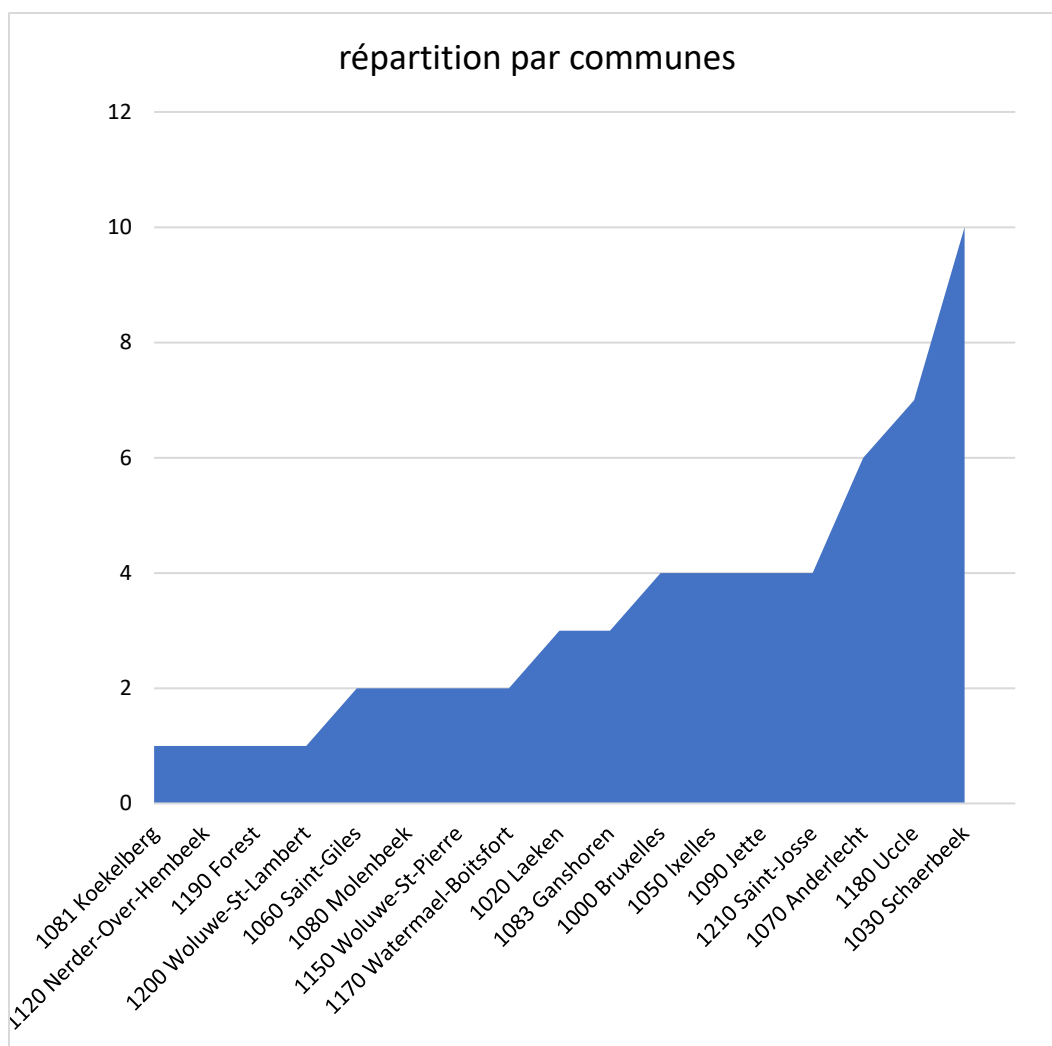
### 1.3 répartition par âges

- de 20 ans	3
de 20 à 29 ans	14
de 30 à 39 ans	9
de 40 à 49 ans	19
de 50 à 59 ans	10
plus de 60 ans	2



### 1.4 répartition par communes

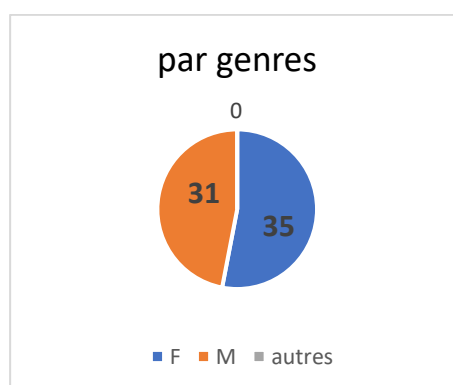
1081 Koekelberg	1	1083 Ganshoren	3
1120 Neder-Over-Hembeek	1	1000 Bruxelles	4
1190 Forest	1	1050 Ixelles	4
1200 Woluwe-St-Lambert	1	1090 Jette	4
1060 Saint-Gilles	2	1210 Saint-Josse	4
1080 Molenbeek	2	1070 Anderlecht	6
1150 Woluwe-St-Pierre	2	1180 Uccle	7
1170 Watermael Boitsfort	2	1030 Bruxelles	10
1020 Laeken	3		



## 2. Personnes accompagnées : 66

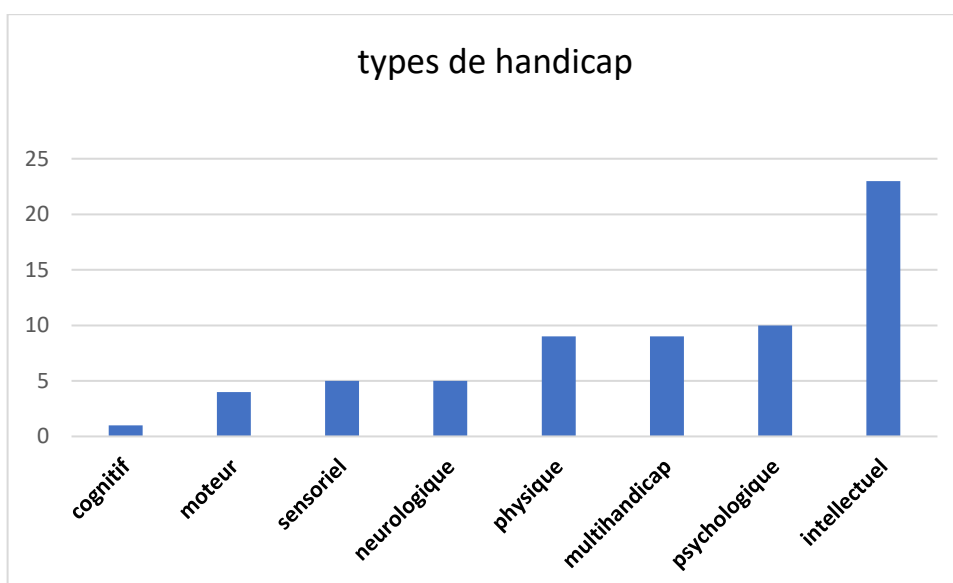
### 2.1 Répartitions par genres

Genres	
F	35
M	31
autres	0



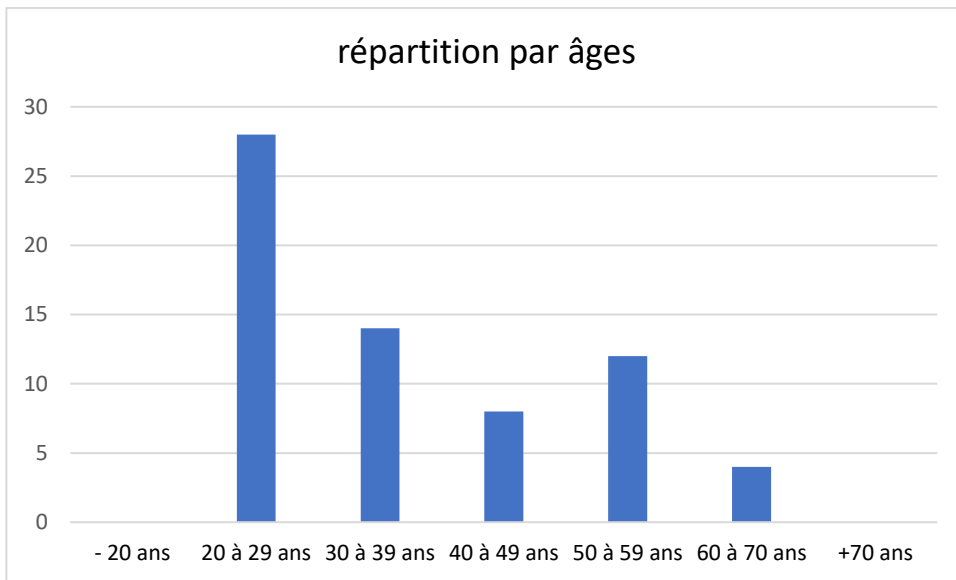
## 2.2 Répartition par types de handicap

cognitif	1
moteur	4
sensoriel	5
neurologique	5
physique	9
multihandicap	9
psychologique	10
intellectuel	23



## 2.3 Répartition par âges

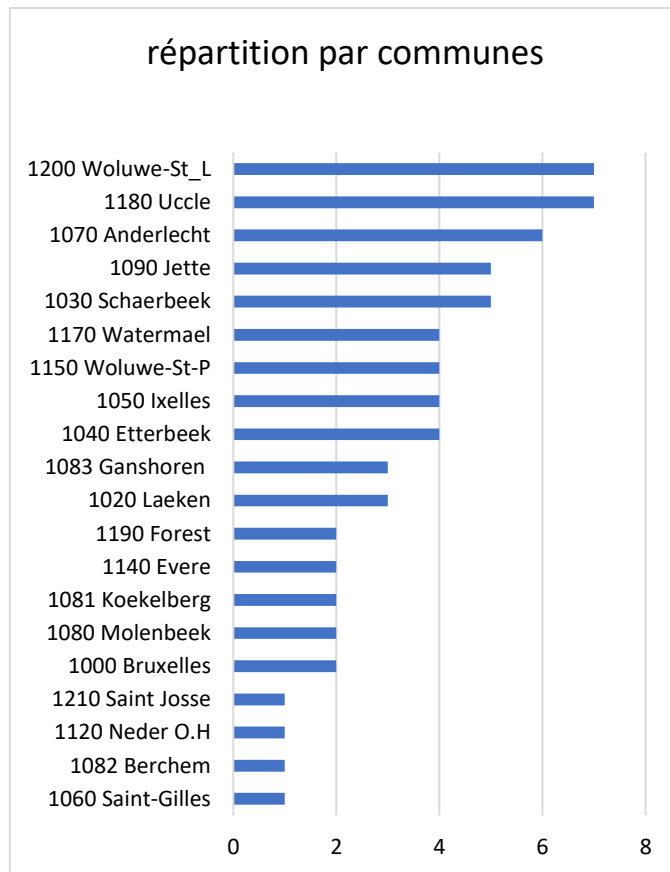
- 20 ans	0
20 à 29 ans	28
30 à 39 ans	14
40 à 49 ans	8
50 à 59 ans	12
60 à 70 ans	4
+70 ans	0



## 2.4 Répartition par communes

1060 Saint-Gilles	1	1083 Ganshoren	3
1082 Berchem	1	1040 Etterbeek	4
1120 Neder O.H.	1	1050 Ixelles	4
1210 St-Josse	1	1150 Woluwe-St-P	4
1000 Bruxelles	2	1170 Watermael-B	4
1080 Molenbeek	2	1030 Schaerbeek	5
1081 Koekelberg	2	1090 Jette	5
1140 Evere	2	1070 Anderlecht	6
1190 Forest	2	1180 Uccle	7
1020 Laeken	3	1200 Woluwe-St-L	7





## 2.5 Objectifs et résultats

### Objectifs :

atteints	40 soit 60,61%
en cours	14 soit 21,21%
réorientation	8 soit 12,12%
modifiés	2 soit 3%
arrêt accomp.	2 soit 3%

Objectifs	Résultats
en cours	en cours
animaux	animaux
relationnel	en cours
vente et seconde main	vente et seconde main
en cours	réorientation

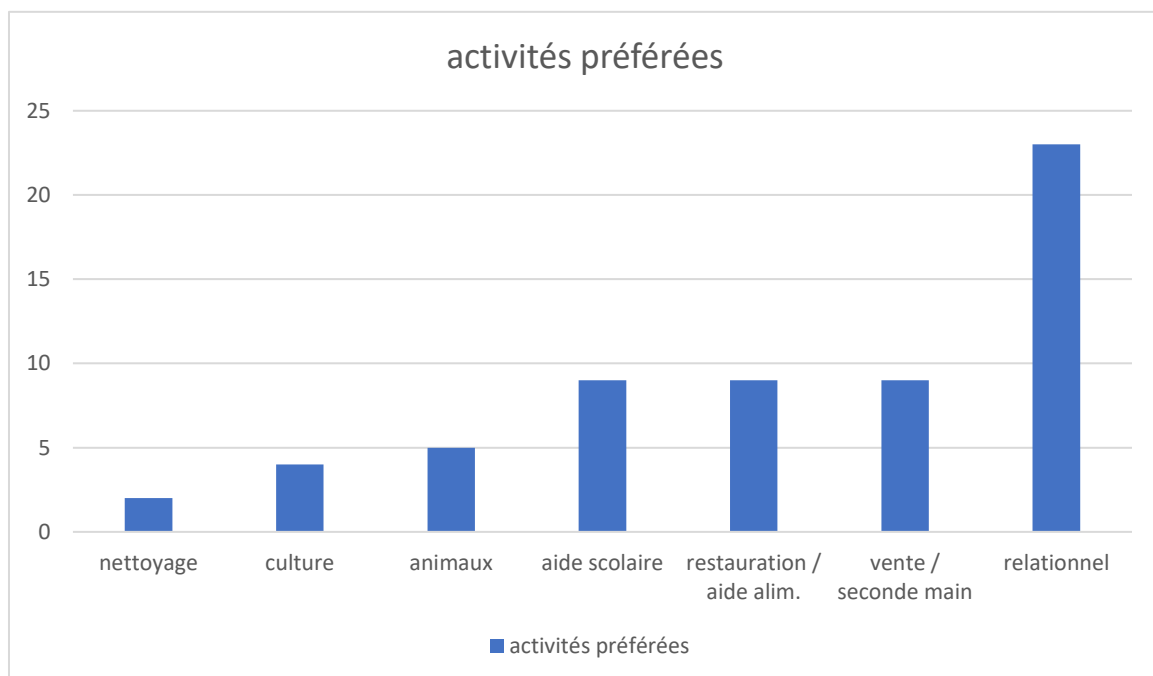
Objectifs	Résultats
restauration et aide alimentaire	restauration et aide alimentaire
restauration et aide alimentaire	réorientation
restauration et aide alimentaire	réorientation
en cours	réorientation
relationnel	relationnel

restauration et aide alimentaire	restauration et aide alimentaire
vente et seconde main	vente et seconde main
animaux	animaux
relationnel	relationnel
relationnel	relationnel
accueil	en cours
relationnel	relationnel
nettoyage	nettoyage
restauration et aide alimentaire	restauration et aide alimentaire
vente et seconde main	vente et seconde main
relationnel	relationnel
animaux	relationnel
animaux	animaux
aide scolaire	en cours
aide scolaire	aide scolaire
relationnel	relationnel
nettoyage	nettoyage
relationnel	relationnel
relationnel	réorientation
relationnel	relationnel
relationnel	relationnel
culturel	culturel
vente et seconde main	en cours
aide scolaire	aide scolaire
aide scolaire	aide scolaire
en cours	en cours
restauration et aide alimentaire	restauration et aide alimentaire
relationnel	relationnel

relationnel	relationnel
relationnel	relationnel
vente et seconde main	vente et seconde main
aide scolaire	aide scolaire
aide scolaire	réorientation
relationnel	réorientation
vente et seconde main	vente et seconde main
culturel	en cours
relationnel	relationnel
relationnel	relationnel
aide scolaire	arrêt accomp.
culturel	réorientation
animaux	vente et seconde main
restauration et aide alimentaire	restauration et aide alimentaire
vente et seconde main	en cours
relationnel	arrêt accomp.
aide scolaire	aide scolaire
relationnel	relationnel
restauration et aide alimentaire	en cours
en cours	en cours
relationnel	en cours
accueil	en cours
relationnel	relationnel
vente et seconde main	vente et seconde main
vente et seconde main	vente et seconde main
culturel	culturel
restauration et aide alimentaire	en cours
aide scolaire	en cours

## 2.6 Activités préférées des volontaires

Nettoyage	2
Culture	4
Animaux	5
Aide scolaire	9
Restauration / aide alimentaire	9
Vente / seconde main	9
Relationnel (*)	23

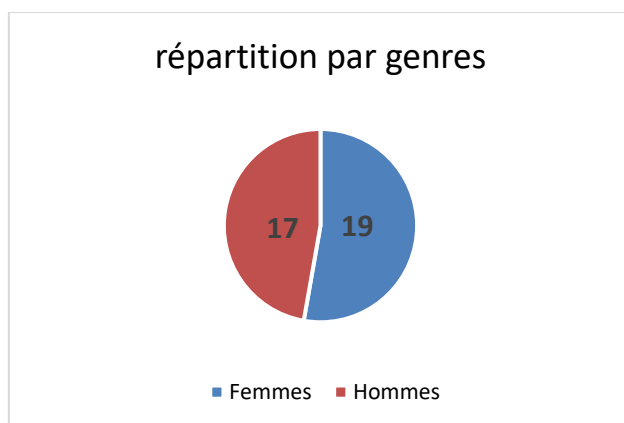


(\*) exemples : visites à des personnes en maison de repos, tables de discussion, écoute de personnes en difficulté, aide aux activités, etc.

### 3 Personnes en attente d'un accompagnement : 37

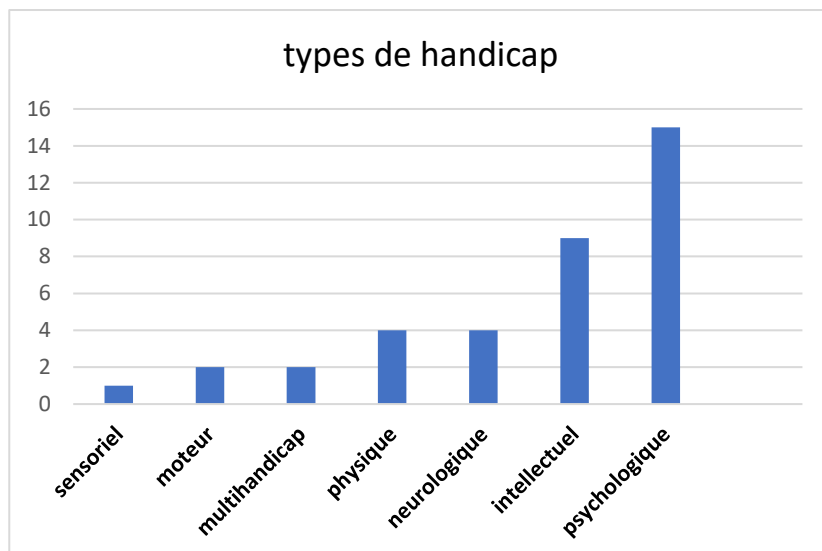
#### 3.3 Répartition par genres

Femmes	17
Hommes	20
Autres	0



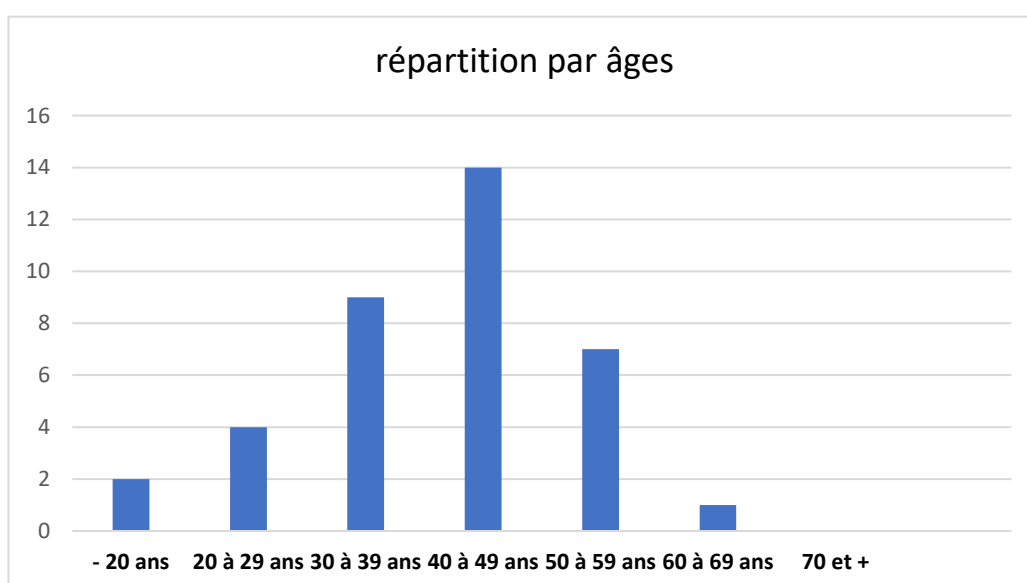
#### 3.4 Répartition par types de handicap

sensoriel	1
moteur	2
multihandicap	2
physique	4
neurologique	4
intellectuel	9
psychologique	15



### 3.5 Répartition par âges

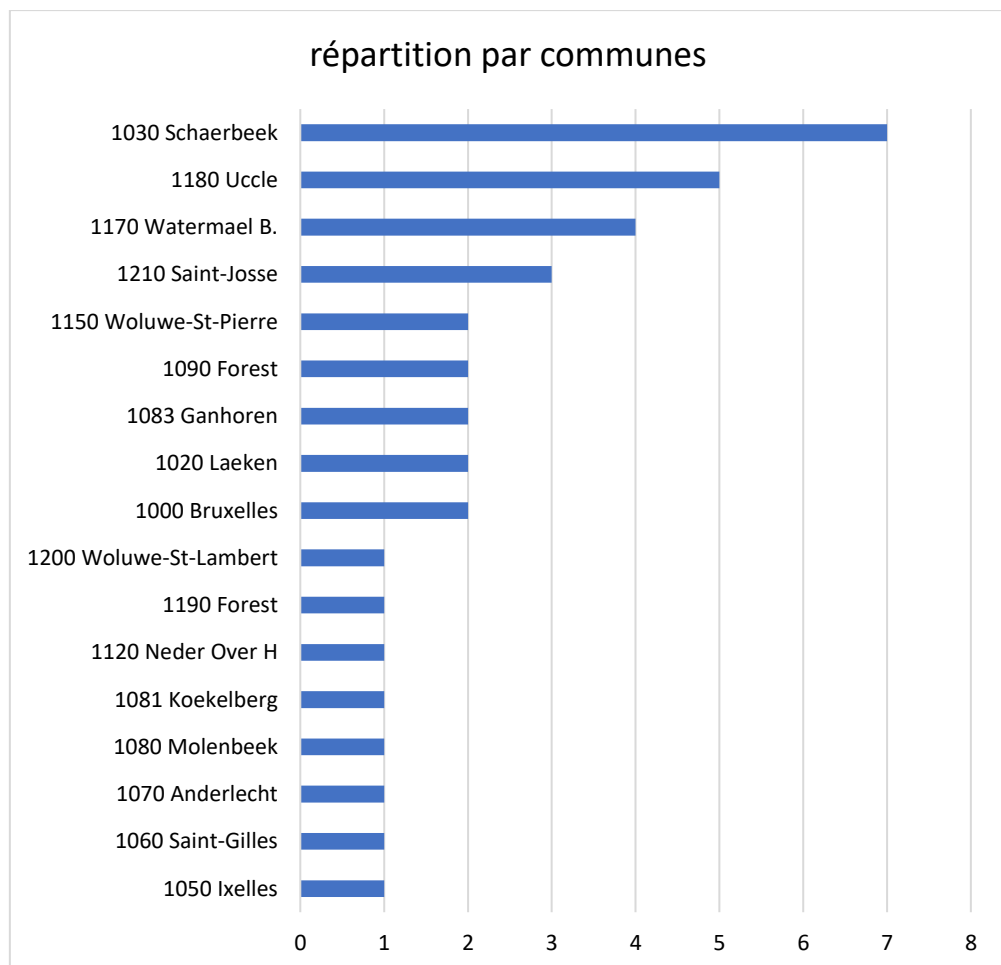
âges	Nombre
- 20 ans	2
20 à 29 ans	4
30 à 39 ans	9
40 à 49 ans	14
50 à 59 ans	7
60 à 69 ans	1
70 et +	0



### 3.6 Répartition par communes

#### Commune du domicile

1050 Ixelles	1
1060 Saint-Gilles	1
1070 Anderlecht	1
1080 Molenbeek	1
1081 Koekelberg	1
1120 Neder Over H	1
1190 Forest	1
1200 Woluwe-St-Lambert	1
1000 Bruxelles	2
1020 Laeken	2
1083 Ganhoren	2
1090 Forest	2
1150 Woluwe-St-Pierre	2
1210 Saint-Josse	3
1170 Watermael B.	4
1180 Uccle	5
1030 Schaerbeek	7



4 Nombre d'interventions et d'évaluations effectuées :

Interventions : 729

Évaluations : 30

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

Le grain  
Centre hébergement Pierre Jurdant  
Les pilotis Orban  
Les pilotis Mathinnes  
CPAS BXL  
Ecole St-Jean Nicolas  
Ado Pilifs  
Ecole joie de vivre  
CAD de werklijn  
Bataclan  
SISHAM  
Centre d'hébergement Pazhapa  
Infos Sourds  
My Wish  
Beiti Médori  
Hôpital Fond Roy  
SSM Anaïs  
Asbl Transition  
Service d'accompagnement de Bruxelles  
SABX  
Entre autre  
MSP Les 3 arbres  
Sans soucis  
Cap Idéal  
Centre Arthur Reigner  
DiversiCom  
Maya (Titeca)  
Infirmiers de Rue  
Thuis vzw  
8ème jour  
Saham

6 Organisations contactées pour accueillir un volontaire : 129

7 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 4 années.

**Tableau récapitulatif des données statistiques sur 4 ans**

	2018	2019	2020	2021
<b>Demandes</b>				
<b>Nombres</b>	49	60	53	57
Commentaire : malgré les restrictions qui ont persisté en 2021 à cause de la crise sanitaire, le nombre de demandes a quelque peu augmenté				
<b>Genres</b>	25 F	29 F	29 F	25F
	24 M	31 M	24 M	32H
autres	0	0	0	0
Commentaires : en 4 années nous avons eu presque autant de demandes de femmes que d'hommes (108/111)				
<b>Principaux types de handicap</b>	Intellectuel : 15	Intellectuel : 15	Intellectuel : 21	Psychol. : 19
	Multihand. : 8	Multihandicap :14	Psychol. : 14	intellectuel : 14
	Psychologique : 6	Psychologique: 9	Multihandicap 5	neurologique : 7
Commentaires : sur 4 ans, on note une prédominance du handicap intellectuel. Le nombre de personnes souffrant de troubles psychologiques augmente d'année en année. C'est probablement dû au fait que l'inscription au service Phare n'est plus obligatoire.				
<b>Âges les plus représentés</b>	20 à 29 ans : 16	20 à 29 ans : 22	20 à 29 ans : 20	40 à 49 ans : 19
Commentaires : c'est une population jeune. En 2021, les quadragénaires furent plus nombreux				
<b>Communes du domicile</b>	1030 : 6	1200 : 10	1090 : 9	1030 : 10
	1070 : 5	1070 : 8	1030 : 8	1180 : 7
Commentaire : Schaerbeek et Anderlecht sont bien représentées				



<b>Personnes accompagnées</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Nombres</b>	42	65	72	66
Commentaires : le nombre de personnes accompagnées reste bien au-delà des exigences de la COCOF (20 pers. par an)				
<b>Genres</b>	24 F	33 F	32 F	35 F
	18 M	32 M	40 M	31 M
autres	0	0	0	0
Commentaire : en 4 années nous avons accompagné presque autant de femmes que d'hommes (124/121)				
<b>Principaux types de handicap</b>	Intellectuel : 13	Intellectuel : 18	Intellectuel : 25	Intellectuel : 23
	Multihand. : 7	Multihand.: 13	Psychol.. : 13	Psychol. 10
	Psychologique : 6	Psychologique :12	Sensoriel : 9	Multihand. 9
Commentaires : logiquement, on fait le même constat que pour les personnes en demande d'activité.				
<b>Âges les plus représentés</b>	30 à 39 ans : 13	20 à 29 ans : 26	20 à 29 ans : 27	20 à 29 ans : 28
Commentaires : les volontaires accompagnés par Push sont jeunes				
<b>Communes du domicile</b>	1030 : 5	1030 : 11	1200 : 9	1200 : 7
	1090 : 5	1200 : 8	1070 : 8	1180 : 7
Commentaires : les volontaires sont principalement originaires de Woluwe-St-L (24) et Schaerbeek (16)				
<b>Résultats par rapport aux objectifs</b>				
	Atteints : 20	Atteints : 28	Atteints : 32	Atteints : 40
	En cours : 3	En cours : 22	En cours : 34	En cours : 14
	Modifiés : 4	Modifié : 1	Modifié : 1	Modifiés : 2
	Réorientation :15	Réorientation :14	Réorientation :5	Réorientation : 10
Commentaire : l'augmentation des dossiers en cours en 2020 (recherche d'un lieu de volontariat) est due à la pandémie. La courbe s'est infléchi en 2021 avec la reprise des activités des associations accueillantes surtout à partir de juin. 18% des personnes seulement sont réorientées en général parce qu'elle se rendent compte que le volontariat ne leur convient pas.				
<b>Nombre d'interventions</b>	519	831	696	729
Commentaires : le nombre d'interventions est toujours très supérieur à celui qui est demandé par la COCOF (480/an). Malgré la persistance de la pandémie en 2021, leur nombre s'est accru par rapport à 2020.				

## 2. Evaluation du projet de service

Pour ce qui concerne nos missions d'accompagnement, les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des bénéficiaires en décembre 2021 (voir page 30) indiquent clairement que notre projet de service et notre méthodologie correspondent bien aux attentes du public cible.

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

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

## 3. Faits marquants en 2021

### 3.1 Crise sanitaire

La crise provoquée par la pandémie de coronavirus s'est malheureusement prolongée en 2021.

Son impact sur les activités de PUSH fut toutefois moins important qu'en 2020 grâce aux assouplissements graduels de certaines mesures préventives. Une reprise progressive des activités des associations qui accueillent les volontaires de PUSH s'est fait sentir surtout à partir du mois de septembre, ce qui nous a permis de relancer les projets de volontariat qui était en suspens et de diminuer petit à petit la liste d'attente et le temps d'attente des demandeurs qui avait sérieusement augmenté (jusqu'à 52 personnes).

Bon nombre de volontaires ont mal vécu cette période. Soit, ils étaient empêchés de poursuivre leur activité, soit ils y étaient réticents du fait du contexte sanitaire.

Comme d'aucuns, nos bénéficiaires ont eu le sentiment que cela durait trop longtemps. Ils étaient frustrés et n'avait plus le moral. La grande question qui revenait souvent était « quand ? ».

Certains ont même décidé d'arrêter définitivement leur volontariat.

Dans d'autre cas, c'était le milieu de vie du volontaire (centre d'hébergement, famille) qui s'opposait à la poursuite ou à la reprise du bénévolat pour éviter les contaminations.

Les déplacements des volontaires ont aussi posé des problèmes du fait de la crainte d'utiliser les transports en commun.

On le voit, chaque situation fut spécifique.

Nos accompagnatrices sont se sont montrées particulièrement soutenantes avec nos bénéficiaires. Malgré les circonstances difficiles, elles sont restées très motivées et on fait le maximum pour eux. L'enquête de satisfaction (voir page 30) témoigne d'ailleurs de la qualité du travail accompli. Qu'elles en soient ici remerciées.

Les organisations partenaires de PUSH se sont aussi beaucoup inquiétées. Nombreuses sont celles qui se demandaient quand et comment elles pourraient reprendre leurs activités dont leurs bénéficiaires avaient grandement besoin. Elles se demandaient aussi si les volontaires reviendraient.

La reprise des activités ne s'est pas déroulée sans problème ou questionnement. Comme l'écrivait l'association VolontariAS :

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

Les graves crises que la population a subies ces derniers temps (pandémie et inondations) ont suscité des élans de générosité et une mobilisation importante de milliers de bénévoles. Ces actions citoyennes furent admirables et ont démontré leur importance dans notre société.

La Plateforme Francophone du Volontariat soulignait à ce propos dans sa revue du mois d'octobre 2021 :

« À l'heure où « bulle sociale », « protocoles » et « monde d'après » continuent souvent de faire partie de notre quotidien, il est primordial de **reconnaitre le rôle essentiel du volontariat pour tisser des liens**. Le volontariat est une bulle d'oxygène pour rencontrer des gens, prendre sa place dans la société et offrir de nouvelles perspectives à celle-ci ».

Nos missions de promotion du volontariat ont été également impactées.

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

### 3.2 Autres faits marquants

- De nouveaux flyers ont été édités
- PUSH a publié des nouveaux statuts conformes au CSA (Code des Sociétés et Associations).
- Un nouveau règlement de travail a été enregistré au SPF Emploi.

- Nous avons eu plusieurs questions sur les règles qui régissent nos interventions, ce qui a amené une réflexion au sein de l'équipe. Le service PHARE a été interpellé, suite à quoi certains assouplissements ont été mis en place :
  - nos bénéficiaires ne doivent plus être obligatoirement domiciliés dans la région de Bruxelles-Capitale. Dès lors, nous pouvons accompagner une personne sans domicile fixe.
  - PUSH peut accompagner des personnes issues des communes dites « à facilités »
  - nous pouvons venir en aide aux réfugiés qu'ils soient titulaires d'une carte de séjour définitif ou temporaire.
  
- Nous avons acquis un purificateur d'air qui permet d'aérer et d'assainir l'air du bureau qui ne dispose pas de fenêtre vers l'extérieur.

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

L'année 2021 a été particulièrement riche à ce sujet. De nombreux organismes, profitant peut-être du télétravail, ont organisé des études et enquêtes concernant notre secteur.

- Nous avons donné des informations sur le volontariat des personnes en situation de handicap à l'ASBL CAD (Centrum Ambulante Diensten) qui propose à ses bénéficiaires un accompagnement ambulatoire dans différents domaines de la vie : orientation vers le travail, location de logements, orientation résidentielle, etc.
- PUSH a participé à l'enquête organisée par la Plateforme Francophone du Volontariat au sujet de l'impact de la crise sanitaire sur la gestion des volontaires.
- Le 24 avril, Youssra et Morgane ont été invitées par la station de radio Panik à participer à leur émission « Mozaïk » qui a pour objectif de rendre plus visible les acteurs de l'associatif, tous objets sociaux confondus, dans une logique pluraliste, d'ouverture d'esprit et d'éducation permanente. Pendant 90 minutes elles ont présenté PUSH. Les interviews étaient entrecoupées par une playlist d'artistes en situation de handicap. Cette opportunité nous a été offerte grâce à l'un de nos bénéficiaires qui y est volontaire.
- Une proposition d'article traitant du volontariat des personnes en situation de handicap a été soumise au « Carnet du Volont'R »
- PUSH a participé au « baromètre de la gouvernance des ASBL » organisé par LouRim (UCL Louvain) et Socialware qui avait pour objet d'établir un état des lieux de la capacité des associations à respecter les différentes formalités administratives et à s'appuyer sur une bonne gouvernance.

- Nous avons mis à jour les informations diffusées au sujet de PUSH par le réseau SAM (personnes qui accompagnent un proche subissant une perte d'autonomie liée à une maladie, un accident, un handicap...).
- Un folder de PUSH a été envoyé à la nouvelle association EMPSA (Equipe Mobile Prévention Soutien Aidance) qui propose un accompagnement technique et émotionnel aux jeunes aidants proches
- PUSH a participé à l'étude de la Fondation Roi Baudouin relative au volontariat en Belgique. Le lecteur intéressé en trouvera les résultats en annexe 1.
- Nous avons collaboré à l'enquête menée par HOGENT (Haute Ecole de Gent) au sujet de la récolte de fonds des ASBL et à l'impact de la crise économique sur les dons.
- Nous avons créé une page Facebook afin de promouvoir notre service et le volontariat.
- PUSH a introduit un dossier auprès de la radio Nostalgie et nous avons été sélectionnés pour bénéficier de la campagne « Cent minutes pour changer le monde ». En juin, un spot promotionnel a été diffusé gratuitement de nombreuses fois (100 minutes au total) sur Nostalgie, Nostalgie Plus, NRJ et Chérie FM. Pour ceux qui ne l'ont pas entendu, ce spot est disponible sur notre site internet (onglet « actualités »). Nous avons constaté par la suite une augmentation importante des consultations de notre site internet.
- Ce spot a suscité l'intérêt de la journaliste Sabine Mathus qui a interviewé Ph.Bossaerts pour son émission « entre nous ».
- L'association « Le Gué » (accompagnement en santé mentale) nous a sollicités pour présenter notre service à des membres de leur équipe et à un groupe de leurs bénéficiaires. Ce service a par après décidé d'organiser un atelier « bénévolat » pour les membres de son centre de jour.
- Nous avons participé à l'enquête de Bruxeo (confédération représentative des entreprises à profit social bruxelloises) relative au développement de la mutualisation des ressources humaines et logistiques dans notre secteur.
- L'ULB nous a sollicités pour répondre à un questionnaire consacré à l'offre de service pour les personnes en situation du handicap à Bruxelles.
- Nous avons collaboré à l'enquête de satisfaction menée par IRISCARE au sujet de la centrale d'achat de matériel pour le covid.
- En septembre, le CEV (Center of European Volunteering) a adopté le plan du volontariat européen 2030. PUSH, qui est membre de cet organisme, a approuvé ce texte qui plaide pour « la valorisation du volontariat basé sur les valeurs européennes, la démocratie et l'inclusion en tant que ressource clé pour le futur de l'Europe, pas seulement en tant que prestation de services mais aussi comme le ciment qui maintient la société et les gens ensemble en solidarité les uns avec les autres ».

## 5. Participation et inclusion des personnes handicapées

Le 17/03/2021, le principe d'inclusion a été ajouté à la Constitution belge dont le nouvel article 22 ter mentionne clairement :

« Chaque personne en situation de handicap a le droit à une pleine inclusion dans la société, y compris le droit à des aménagements raisonnables.

La loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent la protection de ce droit ».

La deuxième phrase de cet article impose dorénavant à tous les pouvoirs législatifs (Etat, régions, communautés, etc.) de mettre en œuvre ce droit l'inclusion des personnes en situation de handicap.

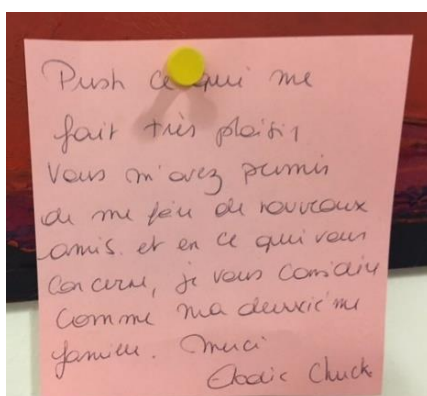
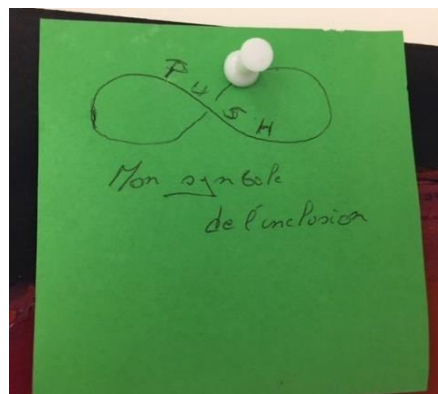
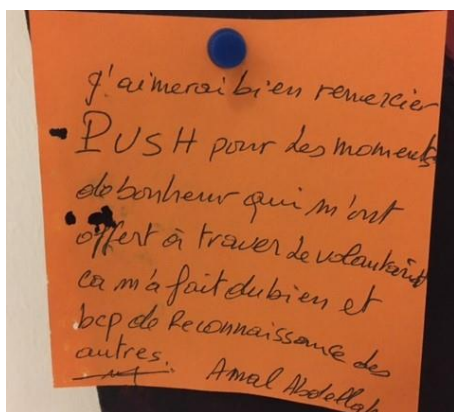
Espérons que, progressivement, tous les obstacles à leur participation pleine et entière à notre société soient supprimés.

A une petite échelle et avec ses petits moyens, PUSH tente d'y contribuer.

Dans son étude sur le volontariat parue en 2021, la Fondation Roi Baudouin souligne combien le rôle des bénévoles est primordial à ce niveau : « L'engagement volontaire de citoyen.nes est d'une importance vitale pour notre société. Les volontaires détectent des besoins non rencontrés et tentent d'y remédier. Ils ne doivent pas se préoccuper de critères de rentabilité et peuvent ainsi apporter une réponse plus souple et plus 'humaine' (en complément au travail rémunéré) à certains besoins. Par ailleurs, l'engagement volontaire participe au développement personnel de compétences et d'aptitudes sociales. Et il est démocratique dans le sens où tout le monde peut en principe participer activement à la vie publique ».

Les volontaires accompagnés par PUSH participent eux aussi à rendre notre société meilleure et plus solidaire. Qu'ils en soient ici grandement remerciés.

Leurs témoignages (voir site internet pour une lecture plus complète) illustrent sans conteste le bien-être que le volontariat leur procure :



Pour marquer notre soutien aux bénéficiaires de PUSH pendant la crise sanitaire nous leur avons offert un masque portant notre sigle :



Comme chaque année, à l'occasion de la journée internationale des volontaires, PUSH se manifeste auprès de ses bénéficiaires. C'est l'occasion de les remercier pour leur engagement social. Cette année, nous leur avons offert un sac à provision pliable



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

<b>ACCOMPAGNATRICES</b>	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 maternité Jusqu'au 31/03/21 (1) Congé parental 8/4 au 07/05/21
Youssra BEN ABDELLAH	08/06/17	-	Assistante sociale	18h30 10h00	0,5 0,27	Cdi cdd	Congé maternité (2) 25/05 au 02/09/21 Congé parental 01/10/21-31/01/22
Morgane DIELEMAN	10/12/18	-	Assistante sociale	30/37	0,81	cdi	
Virginie LAVALLEE	01/10/21	31/01/22	Assistante sociale	28h30	0,77	Rempl. Youssra	
<b>DIRECTEUR</b>							
Philippe BOSSAERTS	01/01/18	-	Assistant social	13h00	0,35	cdi	

(1) Naissance de Boris 09/01/21

(2) Naissance de Wassil le 30/05/21



## 7. Formations suivies par le personnel

	Organisme	Date
<b>Karlijn VAN DUIN</b>		
Handicap et multiculturalité	Inclusion asbl	31/05/21
		07/06/21
		10/06/21
<b>Yousra BEN ABDELLAH</b>		
Table de conversation en langue des signes	CREE asbl	12/05/21
Le volontariat au temps du corona	PFV	22/01/21
<b>Morgane DIELEMAN</b>		
Le volontariat au temps du corona	PFV	22/01/21
Comment accompagner les personnes dans l'écoute	Croix Rouge	20/03/21
Le volontariat, une bulle pour changer d'air ? En quoi le volontariat permet-il de créer du lien social.	PFV	07/05/21
Handicap et multiculturalité	Inclusion asbl	31/05/21
		07/06/21
		10/06/21
Gestion du changement avec les volontaires	PFV	30/11/21
Comment travailler avec les bénévoles en période d'incertitude ?	PFV	13/12/21
<b>Virginie Lavallée</b>		
Favoriser le bien-être des volontaires	PFV	25/11/21
Gestion du changement avec les volontaires	PFV	30/11/21
Comment travailler avec les bénévoles en période d'incertitude ?	PFV	13/12/21
<b>Philippe BOSSAERTS</b>		
Crise sanitaire et service citoyen	Plateforme pour le service citoyen	30/06/21
La démystification du handicap	Horizon 2000	03/12/21

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

## 8. Nombre d'intervention réalisées en 2021

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 01/01/21 au 31/12/2021 : **729** interventions

## 9. Evaluation interne

1er cycle 2020 - 2022

2021 = 2<sup>ème</sup> année : **phase de suivi intermédiaire**

### 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 Méthodologie d'évaluation

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

### 9.4 Ajustement des modalités du projet d'évaluation

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

9.5 Processus en cours : nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires, qu'ils soient en attente d'une activité et en activité de volontariat. C'est le même questionnaire que l'année précédente qui a été utilisé étant donné qu'aucun problème particulier ne s'est posé. Une version facile à lire et à comprendre est proposée.

9.6 Résultats enquête 2021 : **voir annexe 2**

9.7 Objectifs et actions envisagées pour l'amélioration de la qualité du service :

A ce stade, étant donné le degré de satisfaction très positif des usagers, aucune action particulière ne nous paraît nécessaire.

Toutefois, nous aimerions améliorer le taux de participation à l'enquête en sensibilisant les bénéficiaires sur son utilité.

A l'issue du premier cycle d'auto-évaluation nous ferons le point sur la cohérence entre le fonctionnement, les missions et les pratiques du service

## 10. Perspectives du service

Nous espérons qu'en 2022 les effets de la crise sanitaires s'atténueront et que nous pourrions encore diminuer la liste d'attente et le temps d'attente des personnes qui demandent une activité de volontariat.

Nous envisageons également de relancer nos missions de promotion du volontariat.

Pour rappel, deux projets sont envisagés :

Projet 1 : séances d'information communales

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

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

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

Les citoyens seront informés et invités via les journaux communaux et les associations locales.

Celles qui ont des bénéficiaires handicapés seront particulièrement sensibilisées ainsi que les écoles secondaires d'enseignement spécialisé situées sur le territoire de la commune.

La commune de Woluwe-Saint-Pierre a déjà marqué son accord de principe.

Celle d'Etterbeek a été contactée et étudie notre proposition.

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

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

Il n'en existe pas en région bruxelloise.

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

Cet événement permettra de mettre en relation des organismes qui cherchent de bénévoles avec des personnes intéressées par ces activités et de promouvoir le volontariat des personnes en situation de handicap.

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

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

La commune de Woluwe-Saint-Pierre serait également partante. Elle pourrait mettre une grande salle à notre disposition pour accueillir l'événement.

### 11. Dons et sponsoring

Le Rotary Club de Bruxelles-Nord qui nous avait accordé un don en 2019 n'a pas pu nous soutenir cette année. En raison de la pandémie, ses activités de récolte de fonds n'ont pas pu être organisées.

Le prix de la citoyenneté organisé tous les deux ans par un groupement de Rotary Clubs a également été reporté. PUSH introduira sa candidature en 2022.

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 ».

PUSH a présenté sa candidature à la campagne « 100 minutes pour changer le monde » organisée par Radio Nostalgie. Grâce à cette initiative, cette station veut soutenir les associations francophones.

Nous avons été sélectionnés et nous avons bénéficié gratuitement d'une campagne de promotion d'une valeur de 75.464€

Les appels aux dons nous ont permis de récolter 990,00 €, ce qui constitue une 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.

PH.BOSSAERTS

Directeur

## ANNEXE 1.

Enquête relative au volontariat en Belgique réalisée par la Fondation Roi Baudouin (2021).

L'engagement volontaire revêt une grande valeur sociale et économique pour la société. Il contribue aussi au développement personnel des citoyen.nes qui choisissent de s'investir dans des activités bénévoles. Combien de personnes cela concerne-t-il ? Et quel est le profil de ces bénévoles ? Une étude réalisée par l'UGent à la demande de la Fondation Roi Baudouin dresse un état des lieux.

L'engagement volontaire de citoyen.nes est d'une importance vitale pour notre société. Les volontaires détectent des besoins non rencontrés et tentent d'y remédier. Ils ne doivent pas se préoccuper de critères de rentabilité et peuvent ainsi apporter une réponse plus souple et plus 'humaine' (en complément au travail rémunéré) à certains besoins. Par ailleurs, l'engagement volontaire participe au développement personnel de compétences et d'aptitudes sociales. Et il est démocratique dans le sens où tout le monde peut en principe participer activement à la vie publique.

Convaincue de l'importance du rôle des associations et des nombreux volontaires actifs dans notre société, la Fondation Roi Baudouin a à cœur de les soutenir et de suivre l'évolution du secteur. Il y a six ans, elle commanditait une première étude sur l'importance du volontariat en Belgique. Aujourd'hui, elle publie une nouvelle étude sur le sujet, réalisée à sa demande par une équipe de chercheurs de l'UGent.

En raison d'une série de modifications fondamentales dans la méthodologie utilisée (expliquées dans le rapport), **les résultats de 2014 et de 2019 ne peuvent être comparés**. Ce ne serait pas justifiable d'un point de vue scientifique et méthodologique ; c'est pourquoi le rapport ne présente pas d'analyses comparatives. Autrement dit, l'enquête menée en 2019 doit être considérée comme la nouvelle 'mesure zéro'.

### **Plus-value sociale**

L'engagement volontaire contribue à l'intégration sociale par la création de réseaux et de collaborations, et accroît ainsi le 'capital social'. Mais des recherches sociologiques ont déjà amplement démontré que l'accès au volontariat n'est pas réparti de manière équitable. En Belgique aussi, ce sont surtout des citoyens hautement qualifiés, économiquement actifs et socialement bien intégrés, qui sont actifs en tant que volontaires.

Plus de 866.500 personnes, soit 9,2% de la population de 15 ans et plus, sont engagées comme volontaires en Belgique. Il s'agit à la fois de volontariat au sens strict du terme (dans un cadre organisé) et d'engagement volontaire 'direct' ou 'informel'. L'essentiel de ces activités se déroulent dans un cadre organisé et répondent à la définition de la loi belge sur le volontariat : un peu plus de 735.000 personnes, ou 7,8% de la population, sont actives dans des organisations. En raison de la nature de la méthode, il s'agit très probablement d'une légère sous-estimation, notamment du volontariat sporadique (ex. : donner un coup de main lors d'un évènement annuel).

L'étude analyse plus en profondeur le **volontariat selon la définition de la loi belge**. Les chiffres qui suivent portent donc sur l'engagement volontaire non rémunéré dans un cadre organisé, et pas dans un cadre familial ou privé.

Il y a à peu près autant d'hommes que de femmes qui sont actifs comme volontaires. On observe de légers écarts entre les Régions : le volontariat concerne 8,8% des personnes en Flandre, 6,6% en Wallonie et 6,4% à Bruxelles. La très grande majorité d'entre elles (86%) disent n'être actives que dans une seule organisation.

8,8% des 30 à 49 ans font du volontariat – c'est la tranche d'âge qui présente le pourcentage le plus élevé. Parmi les plus de 60 ans, ce taux est de 7,2%. Mais comme cette catégorie constitue une très grande partie de la population, les plus de 60 ans forment le groupe de volontaires le plus nombreux : près d'un volontaire sur trois a plus de 60 ans. Cette catégorie fait aussi état d'un plus grand nombre d'heures de volontariat en moyenne.

Plus de la moitié (53,6%) des activités bénévoles sont exercées par des personnes qui possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur (bachelier ou master) et un tiers des volontaires belges ont un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Ils sont moins d'un cinquième (17,3%) à avoir obtenu au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur.

### **Fonction économique**

Le volontariat est considéré comme une activité productive au sens propre du terme. Les volontaires fournissent des services utiles à la collectivité dans des domaines très divers : aide sociale, soins de santé, enseignement, culture...

La plupart des volontaires exercent régulièrement une activité bénévole : 34,3% le font une ou plusieurs fois par mois et 30,3% chaque semaine ou même chaque jour. Près de la moitié d'entre eux (47,8%) disent être actifs depuis plus de cinq ans dans la ou les même(s) organisation(s). Autrement dit, il existe en Belgique un lien solide entre les organisations et leurs volontaires.

Un volontaire preste en moyenne environ 200 heures de travail bénévole par an, soit près de 4 heures par semaine, mais ce chiffre cache de grands écarts. La médiane est de 108 heures de volontariat par an. Ce qui veut dire que 40.000 activités sont effectuées chaque jour par un volontaire, quelque part en Belgique.

Deux secteurs, qui représentent ensemble deux cinquièmes de toutes les activités bénévoles, sont dominants : la culture (23% des activités) et le sport (18,2%). Viennent ensuite, dans un ordre de grandeur comparable, quatre secteurs : l'aide sociale (13%), l'enseignement, la formation et la recherche (11,9%), la défense des droits et des intérêts (10,8%) et la jeunesse (10,6%). Tant le volontariat dans le domaine religieux (6,1%) que celui dans le domaine des soins de santé (4,5%) ne sont que faiblement représentés.

## ANNEXE 2

### Enquête de satisfaction 2021

#### 1. Présentation.

En décembre 2021, 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 : 35

a) personnes qui sont en activité : 15

b) personnes qui sont en recherche d'une activité : 20

Nombre de réponses : 18/35, soit un taux de participation global de 51,43%

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

#### 2. Résultats

##### **A. Personnes en activité.**

Taux de participation :

7 personnes sur 15 ont répondu, soit 46,67%

Question 1 : Ce que je fais comme activité :

- Aide aux personnes : 1
- Bien-être animaux : 1
- Culture : 1
- Epicerie sociale : 2
- Recyclage : 1
- Autre (non précisé) : 1

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

- Bruxelles-Ville : 2
- Schaerbeek : 2
- Watermael-Boitsfort : 1
- Woluwe-St-Lambert : 1
- Non précisé : 1

Question 3 : Je fais mon bénévolat :

- 1 fois par semaine : 5 personnes
- 2 fois par semaine : 1 personne
- 3 fois par semaine : 1 personne

Question 4 : Combien d'heures par semaine ?

- 3h00 : 1 personne
- 3h30 : 1 personne
- 4h00 : 2 personnes
- 8h00 : 1 personne
- 16h00 : 1 personne
- Non précisé : 1 personne

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

- Un service agréé par le PHARE : 4 personnes
- Ecole : 1 personne
- Internet : 1 personne
- Non précisé : 1 personne

Question 6 : Globalement l'aide de PUSH est :

- Très satisfaisante : 5 personnes soit 71,43%
- Satisfaisante : 1 personne soit 14,28%
- Insatisfaisante : 0 personne
- Non précisé : 1 personne
- Commentaire : néant



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

Très satisfait(e) : 4 personnes soit 57,14%

Satisfait(e) : 2 personnes soit 28,57%

Insatisfait(e) : 0

Non précisé : 1 personne

Commentaire : néant

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

Très satisfait(e) : 6 personnes soit 85,71%

Satisfait(e) : 0

Insatisfait(e) : 0

Non précisé : 1

Commentaire : néant

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

Très satisfait(e) : 6 personnes soit 85,71 %

Satisfait(e) : 1 personne soit 14,29 %

Insatisfait(e) : 0

Commentaire : « pas payé »

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

Très satisfait(e) : 7 personnes soit 100 %

Satisfait(e) : 0

Insatisfait(e) : 0

Commentaire : néant

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

Très satisfait(e) : 7 personnes soit 100 %

Satisfait(e) : 0

Insatisfait(e) : 0

Commentaire : néant

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

Très satisfaisante : 6 personnes soit 85,71 %  
Satisfaisante : 1 personne soit 14,29 %  
Insatisfaisante : 0

Commentaire : « accompagnatrice pouvait faire plus introduction »

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

Très satisfait(e) : 7 personnes soit 100%  
Satisfait(e) : 0  
Insatisfait(e) : 0

Commentaire : aucun

Question 14 : Mon activité de volontariat est globalement :

Très satisfaisante : 5 personnes soit 71,43 %  
Satisfaisante : 2 personnes soit 28,57 %  
Insatisfaisante : 0

Commentaire : aucun

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

Très satisfaisantes : 3 personnes soit 42,86 %  
Satisfaisantes : 3 personnes soit 42,86 %  
Insatisfaisantes : 1 personne soit 14,28 %

Commentaire : aucun

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

Très satisfaisants : 5 personnes soit 71,43 %  
Satisfaisants : 2 personnes soit 28,57%  
Insatisfaisants : 0

Commentaire : aucun

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

Oui : 7 personnes soit 100 %

Non : 0

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

- des contacts avec les autres : 5 personnes
- l'occasion de faire quelque chose d'utile : 5 personnes
- du plaisir : 4 personnes
- des nouvelles compétences : 2 personnes
- une meilleure confiance en vous : 1 personne

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

Aucune remarque.

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

3 réponses

- Je suis content de PUSH
- Il est excellent ce service
- Attente trop longue

### Conclusions pour les personnes en activité

Le taux de participation à l'enquête s'est nettement amélioré par rapport à l'année précédente (il est passé de 23,81% à 46,67%).

Les participants à l'enquête exercent leur activité dans des organismes dont l'objet social est très varié : cela va de la culture au recyclage en passant par l'aide aux personnes.

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

Nos bénéficiaires ont connu notre service principalement par l'intermédiaire d'autres organismes agréés par le service PHARE.

Plus de 70% de nos bénéficiaires jugent l'aide apportée par PUSH comme très satisfaisante et 14% l'estiment satisfaisante. Aucune personne n'est insatisfaite, ce qui est très positif.

La qualité des contacts qu'ils ont avec nos accompagnatrices ne suscite aucune insatisfaction.

Les autres aspects relatifs à l'accompagnement sont jugés très positivement par nos bénéficiaires (de 85,71 à 100%)

Pour ce qui concerne les activités réalisées par les volontaires, la grande majorité (70%) de ceux-ci se dit globalement très satisfaite.

Les tâches qu'ils accomplissent sont appréciées sauf par une personne.

La qualité des contacts qu'ils ont avec les personnes pendant leur activité semble bonne.

Toutes les personnes pensent que leur volontariat leur apporte des aspects positifs.

Elles estiment faire quelque chose d'utile, elles apprécient avoir des contacts avec d'autres personnes et trouvent du plaisir à faire du volontariat.

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

Une personne estime que le temps d'attente pour obtenir un volontariat est trop long.

Il est vrai que nous avons une liste d'attente structurelle (par manque de personnel) et que celle-ci s'est par moment davantage allongée en 2020 et 2021 en raison de la pandémie.

## **B. Personnes en recherche d'une activité**

Taux de participation : 11 personnes sur 20, soit 55,00%

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

Un autre service :	7
Une connaissance, un membre de ma famille :	2
Le service PHARE :	1
Par l'école :	1

Question 2 : Globalement l'aide de PUSH est :

Très satisfaisante :	10	soit 90,90%
Satisfaisante :	1	soit 9,10%
Insatisfaisante :	0	

Commentaires :

- « grâce à PUSH j'ai enfin un bénévolat qui me plaît »
- « Morgane m'aide bien »
- « Très bon accompagnement »
- « répond à mes besoins de reconnaissance »
- « accueil agréable et respect »

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

Très satisfait :	11	soit 100%
Satisfait :	0	
Insatisfait :	0	

Commentaires :

- « les membres de l'équipe sont agréables, respectueux, à l'écoute,... »
- « avec eux, la confiance s'installe vite »
- « je trouve que le suivi est bien personnalisé, chaleureux et que l'accompagnatrice est toujours attentive pour adapter le volontariat par rapport à mes capacités »
- « une belle entente et dialogue parfait »

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

Très satisfait : 9 soit 81,82%

Satisfait : 2 soit 18,18%

Insatisfait : 0

Commentaires :

- « tous très gentils et à l'écoute »
- « elles ont toutes bien expliqué le projet »
- « expliqué de manière très simple »
- « personne à l'écoute et très agréable »
- « très bien expliqué le déroulement »
- « bonne écoute, accueil impeccable et locaux adaptés »

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

Très satisfait : 8 soit 72,73%

Satisfait : 3 soit 27,27%

Insatisfait : 0

Commentaires :

- « j'ai apprécié l'aide et l'accompagnement des débuts du volontariat »
- « j'ai très bien compris ce qu'était le volontariat »
- « confiance »

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

Très satisfait : 8 soit 72,73%

Satisfait : 3 soit 27,27%

Insatisfait : 0

Commentaires :

- « Compréhensif »
- « Elle a bien répondu à mes attentes »
- « Le volontariat était en cohérence avec mes projets »

- « L'accompagnatrice a tenu compte de mon souhait, de mes faiblesses ainsi que de mes points forts. Bonne analyse »

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

10 personnes n'ont pas de remarques

1 personne a formulé la remarque suivantes : « Si je peux me permettre, je trouve qu'un contrôle mieux adapté sur le lieu serait bénéfique car parfois le volontariat proposé n'est pas respecté par l'autre partie. Peut-être que les tâches à effectuer soient plus claires et écrites avant d'entamer le volontariat afin que les deux parties respectent la convention »

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

10 réponses :

- « je ne sais pas »
- « c'est déjà très bien, merci »
- « tout est parfait »
- « je pense qu'actuellement vous faites votre possible vu la situation sanitaire, merci »
- « pour moi c'est parfait comme ça »
- « elle fait déjà le service très satisfait »
- « je trouve que PUSH fonctionne très bien »
- « il est très bien comme cela »
- « proposer plus de temps de bénévolat (plus que 2 heures, plus qu'une matinée ou faire 2 fois par semaine 1 fois 2 heures et une fois 3 heures)
- « merci à vous de tenir compte de notre avis et pour votre soutien en toutes circonstances ! »

Conclusions pour les personnes en recherche d'activité

Le taux de participation s'est nettement amélioré par rapport à 2020. Il est passé de 23,81 à 55%.

Il faut dire que 2020 fut une année particulière en raison du premier « choc » pandémique.

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

Globalement, l'aide apportée par PUSH est jugée très satisfaisante par 90% des personnes. Les contacts avec nos accompagnatrices et la qualité de leur travail sont très appréciés par nos bénéficiaires. Aucune insatisfaction n'est exprimée à ce sujet.

Le règlement de PUSH ne suscite aucune remarque.

Un volontaire évoque un problème concernant sa convention de volontariat. Il suggère que les tâches prévues par l'organisme qui l'accueille soit mieux précisées dans la convention.

C'est un élément dont nous devons tenir compte à l'avenir.

## **Conclusion générale**

Cette enquête de satisfaction s'avère à nouveau extrêmement positive.

Le taux global de participation s'est amélioré par rapport à l'année passée : il est passé de 33,33 à 51,43%.

La qualité des services rendus par PUSH reste d'un excellent niveau malgré les effets négatifs de la pandémie.

Elle nous permet de mieux cerner les attentes de nos bénéficiaires et elle nous confirme que notre projet de service reste bien adapté celles-ci.

Au-delà des chiffres, ce sont surtout les commentaires exprimés par nos bénéficiaires (plus nombreux que les années précédentes) qui traduisent mieux leur satisfaction et démontrent que PUSH répond à leurs besoins et favorise leur inclusion :

- « grâce à PUSH j'ai enfin un bénévolat qui me plait »
- « répond à mes besoins de reconnaissance »
- « le volontariat était en cohérence avec mes projets »
- « l'accompagnatrice a tenu compte de mon souhait, de mes faiblesses ainsi que de mes points forts. Bonne analyse »
- « tout est parfait »
- « pour moi c'est parfait comme ça »
- « je trouve que PUSH fonctionne très bien »
- « merci à vous de tenir compte de notre avis et pour votre soutien en toutes circonstances ! »

Ces commentaires donnent du sens à l'action réalisée par nos accompagnatrices.

Celles-ci contribuent largement à la réussite du projet de notre association. Qu'elles en soient ici grandement remerciées.