



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

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

Rapport d'activités

Année 2022

Avec le soutien du service



Table des matières

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

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

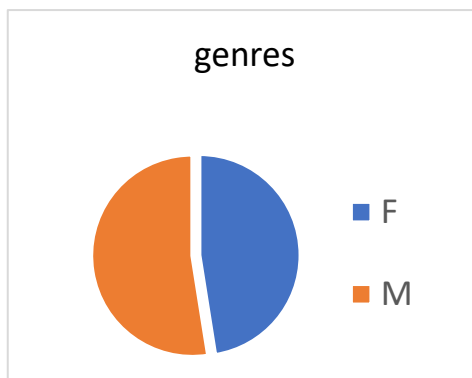
1) Informations globalisées relative aux personnes accompagnées

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

1. DEMANDES RECUES : **80**

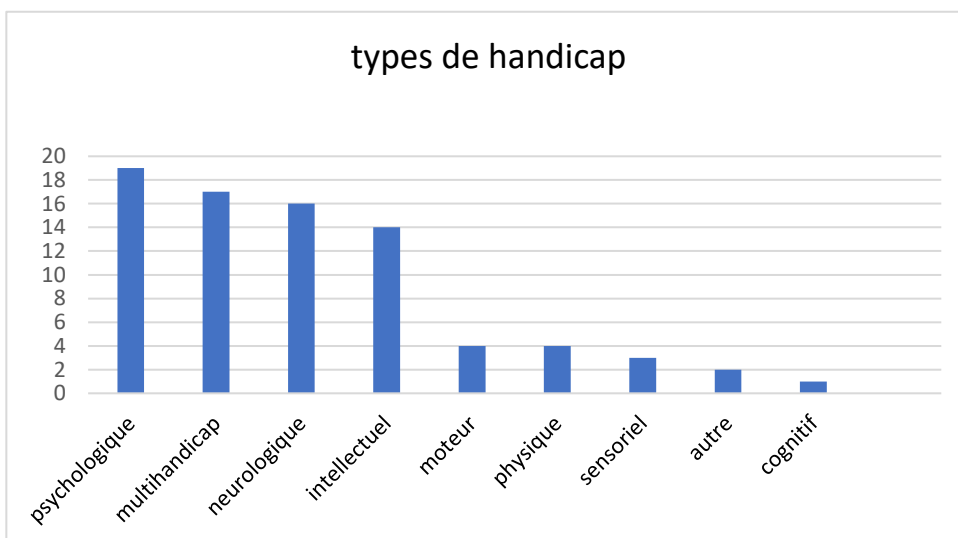
1.1 demandes : répartition par genres

Genres	
F	38
M	42
autres	



1.2 demandes : répartition par types de handicap

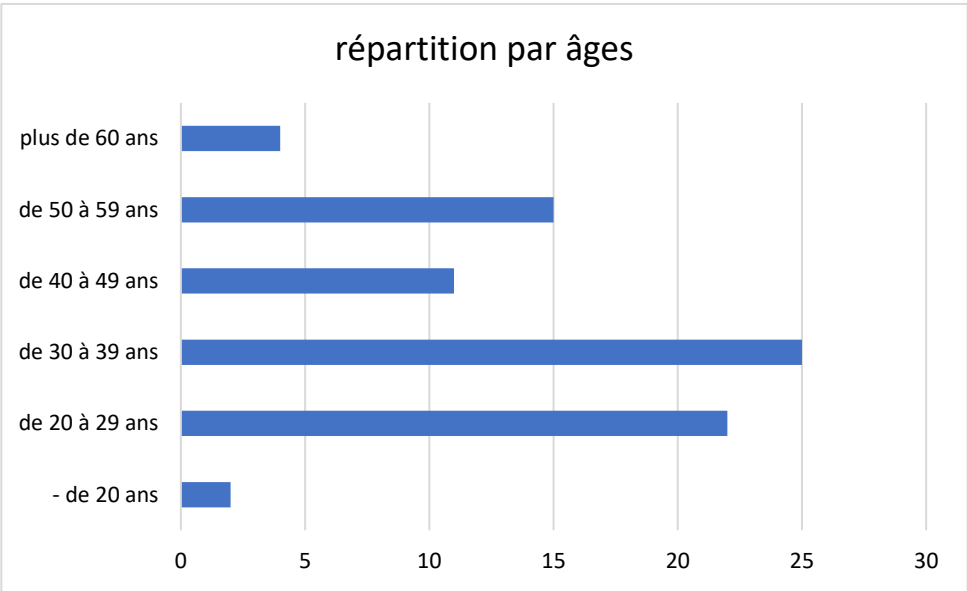
psychologique	19
multihandicap	17
neurologique	16
intellectuel	14
moteur	4
physique	4
sensoriel	3
autre	2
cognitif	1



1.3 demandes: répartition par âges

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

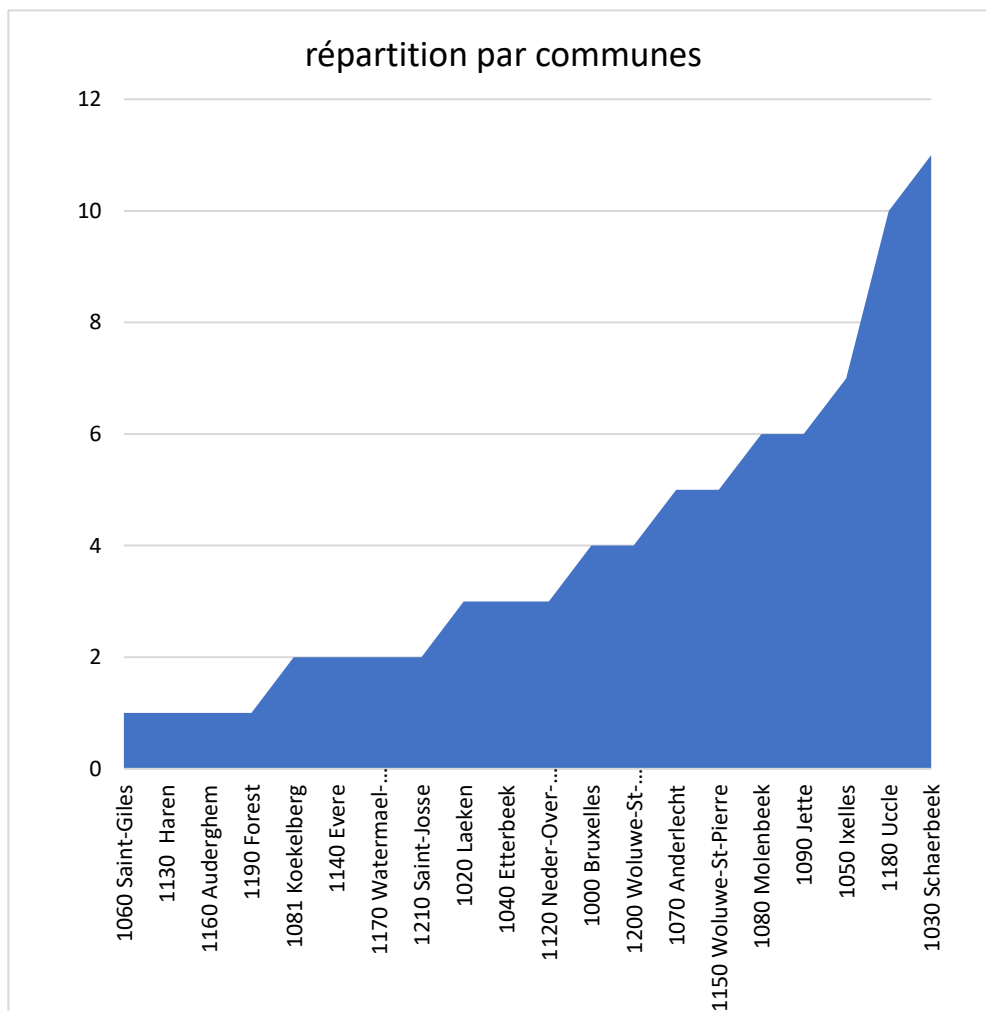
2022



1.4 demandes: répartition par communes du domicile

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

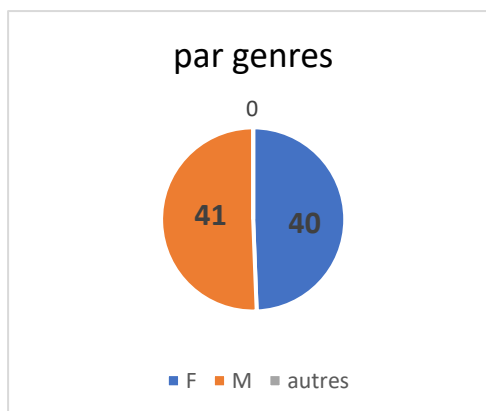
2022



2. Personnes accompagnées en 2022: 81

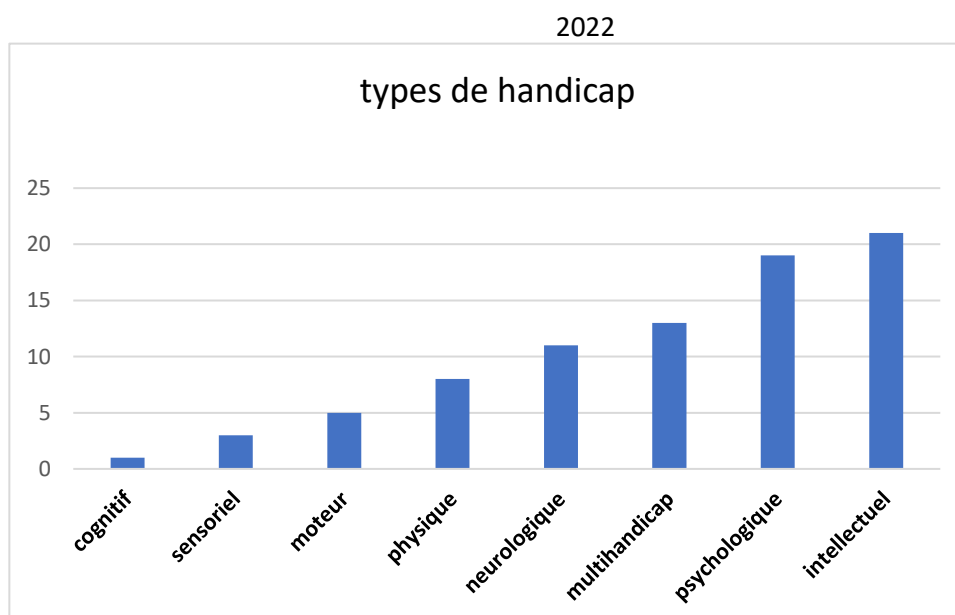
2.1: accompagnements par genres

Genres	
F	40
M	41
autres	0



2.2: accompagnements par types de handicap

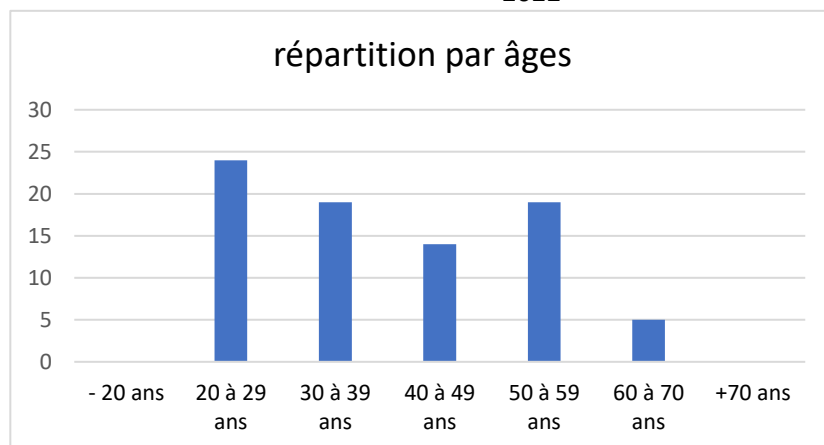
cognitif	1
sensoriel	3
moteur	5
physique	8
neurologique	11
multihandicap	13
psychologique	19
intellectuel	21



2.3 accompagnements: par âges

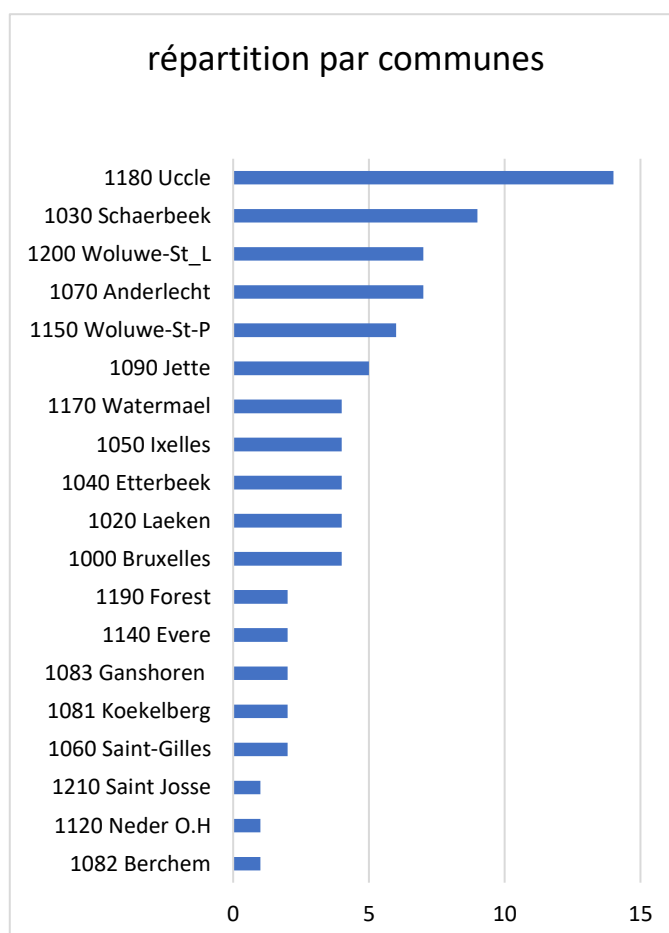
- 20 ans	0
20 à 29 ans	24
30 à 39 ans	19
40 à 49 ans	14
50 à 59 ans	19
60 à 70 ans	5
+70 ans	0

2022



2.4 accompagnements : par communes

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



2.5 Objectifs

2022

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

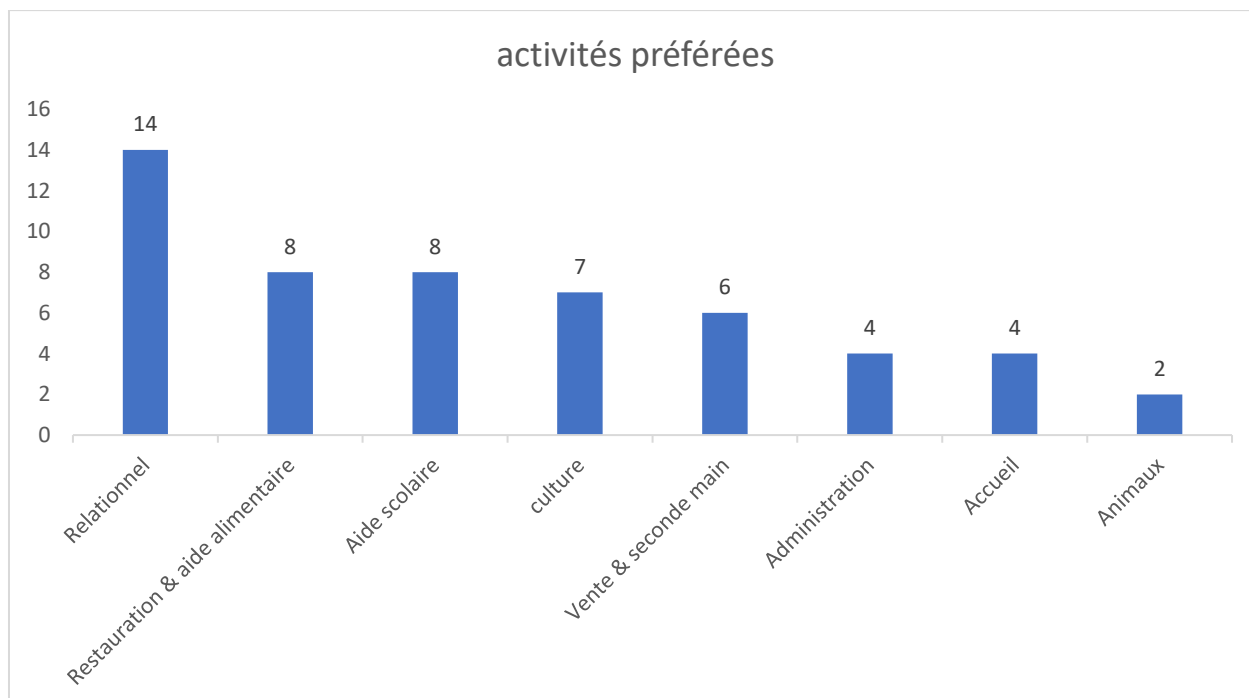
Objectifs	Résultats
Animaux	Animaux
Relationnel	relationnel
restaur.& aide alim.	restaur.&aide alim.
vente & second. main	vente & second. main
animaux	animaux
relationnel	relationnel
culturel	culturel
relationnel	réorientation
accueil	réorientation
Relationnel	relationnel
animaux	vente & second. main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

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

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

2.3 Activités préférées des volontaires

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

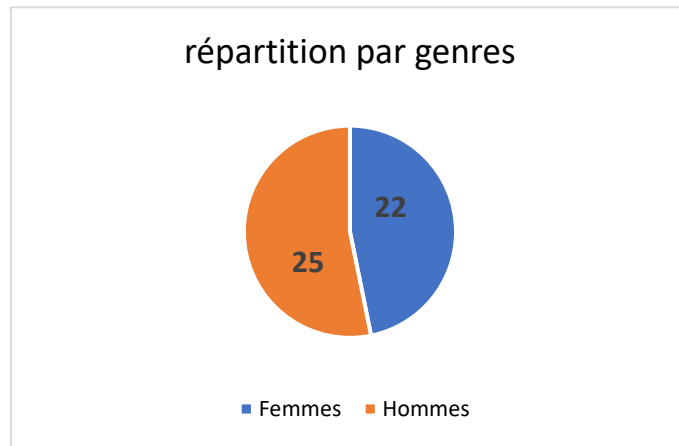


(*) exemples : visites à des personnes en maison de repos, tables de discussion, écoute de personnes en difficulté, etc.

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

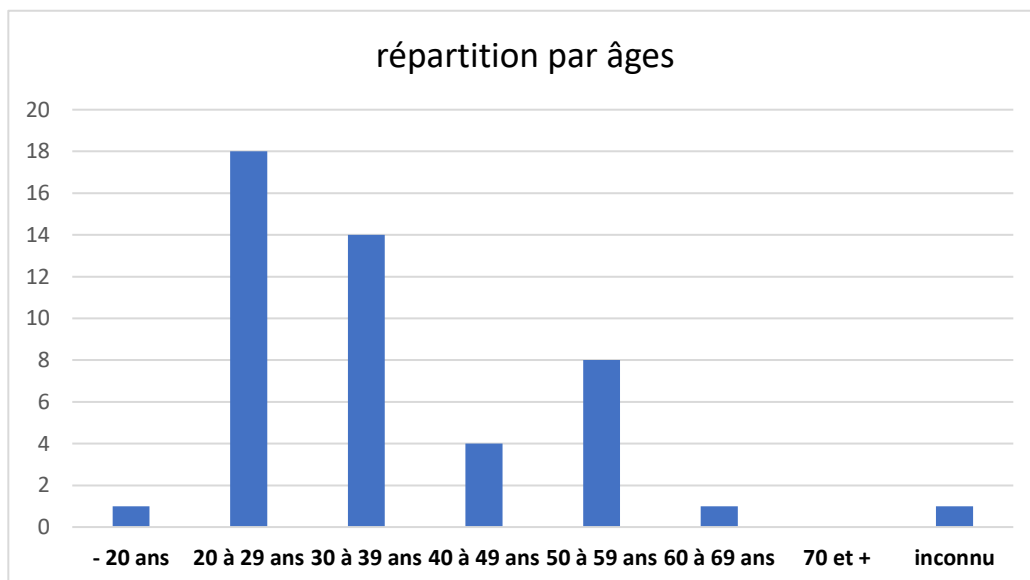
3.1 répartition par genres

Femmes	22
Hommes	25
Autres	0



3.2 répartition par âges

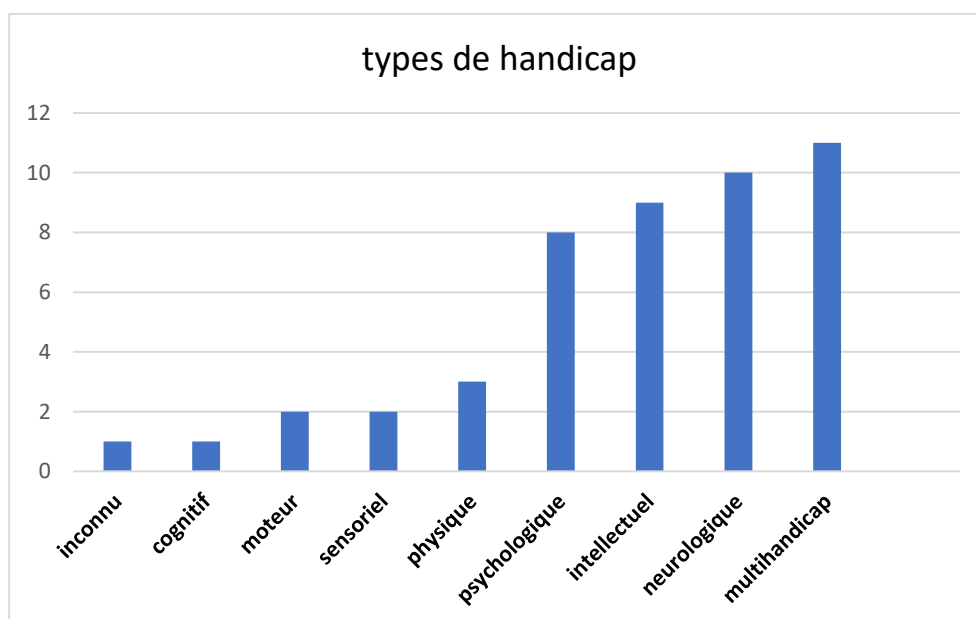
âges	
- 20 ans	1
20 à 29 ans	18
30 à 39 ans	14
40 à 49 ans	4
50 à 59 ans	8
60 à 69 ans	1
70 et +	0
inconnu	1



3.3 types de handicap

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

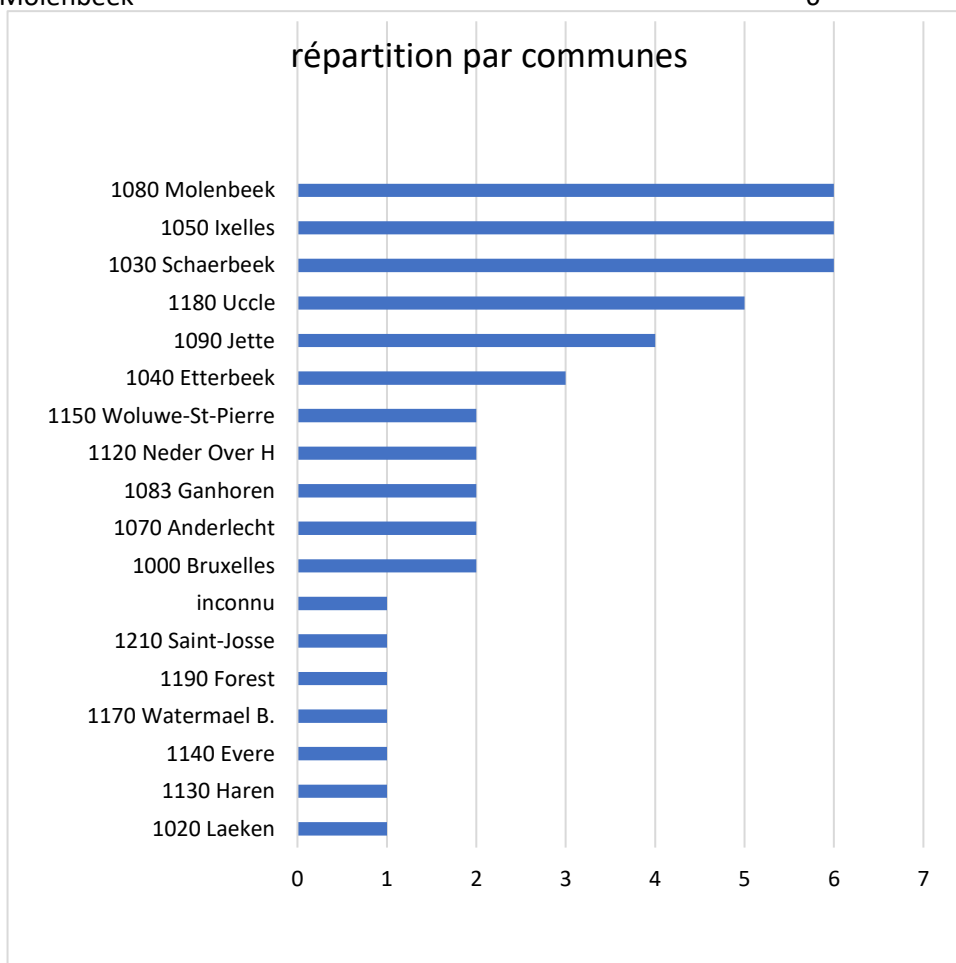
2022



3.4 répartition par communes

commune du domicile

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



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

interventions: 1.224
dont évaluations: 56

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

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

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

7. Organismes accueillant ou ayant accueilli un volontaire de PUSH

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

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

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

8. Evolution sur 4 ans

Le service PUSH tient à jour des données statistiques depuis son agrément en 2018. Nous disposons donc maintenant d'éléments de comparaison permettant d'observer l'évolution des caractéristiques des bénéficiaires sur les 4 dernières années.

Tableau récapitulatif des données statistiques sur les 4 dernières années

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

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

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

2. Evaluation du projet de service

Pour ce qui concerne nos missions d'accompagnement, les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des bénéficiaires depuis plusieurs années indiquent clairement que notre projet de service et notre méthodologie correspondent bien aux attentes du public cible.

3. Faits marquants en 2022

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

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

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

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

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

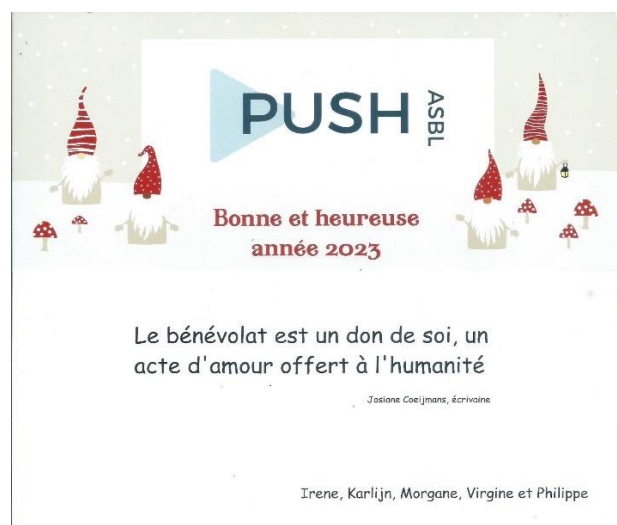
(service social) et la Mutualité Neutre ont également reçu des informations sur notre service.

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

5. Participation des bénéficiaires

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

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



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

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

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

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

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

Elles ont ainsi pu s'exprimer au sujet de l'accompagnement dont elles bénéficient à PUSH, de leur activité, des documents qui leur ont été soumis (ROI, conventions, etc).

6. Données globalisées relatives au personnel

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

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

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

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

7. Formations suivies par le personnel

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

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

8. Nombre d'intervention réalisées en 2022

Une intervention est toute prestation d'un membre du personnel d'accompagnement dont la durée est d'au moins 30 minutes (ou deux fois 15 minutes pour la même personne) qui est en lien direct avec la personne et son projet individualisé en matière d'activité d'utilité sociale (arrêté 2017/890 relatif aux SSAUS).

Un nombre de 480 interventions par an est exigé par la COCOF

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

9. Evaluation interne

1er cycle 2020 - 2022

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

9.1 Introduction

Rappelons que le service PHARE a lancé le processus d'évaluation interne des services prévu par le décret du 17/01/14 relatif à l'inclusion des personnes handicapées qui stipule :
« Au minimum tous les trois ans, chaque centre, service, association, logement et entreprise agréé procède à une évaluation du fonctionnement et de la qualité de son dispositif d'appui, d'accueil ou d'accompagnement en mobilisant toutes les personnes concernées, y compris les conseils des usagers là où ils existent.

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

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

9.2 Rappel des thèmes d'évaluation choisis

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

9.3 prise en compte des critères du décret inclusion :

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

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

Ainsi, nous avons pu mieux nous rendre compte de leurs besoins et attentes pour ensuite ajuster nos pratiques professionnelles et notre organisation et donc, in fine, la qualité de notre service.

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

Le questionnement des bénéficiaires a permis de vérifier si celles-ci les agréent.

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

Néanmoins, il n'était pas réaliste, en termes de masse de travail et de temps, de mener de front une évaluation de ces aspects avec le thème retenu pour le premier cycle.

Il ne s'agirait pas que l'évaluation interne se réalise au détriment des accompagnements d'autant plus que nous avons une importante liste d'attente.

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

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

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

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

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

9.4 Méthodologie d'évaluation

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

9.5 Résultats de l'évaluation interne.

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

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

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

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

9.6 Objectifs d'amélioration de la qualité du service PUSH

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

9.7 Actions envisagées pour l'avenir

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

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

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

9.8 Réflexion générale sur la démarche d'évaluation menée.

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

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

10 Perspectives du service

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

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

11 Dons et sponsoring

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

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

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

Nous n'avons malheureusement pas été sélectionnés.

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

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

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

PH.BOSSAERTS
Directeur

ANNEXE 1 rapport d'activités 2022

EVALUATION INTERNE - année 2022

1. Présentation.

En décembre 2022, nous avons réalisé une enquête de satisfaction anonyme auprès des personnes que nous accompagnons, qu'elles soient en activité ou en recherche d'une activité de volontariat.

Les personnes en pause (pour causes de maladie, etc.) et celles qui sont sur la liste d'attente n'ont pas participé à l'enquête.

Nombre de personnes interrogées :

a) personnes qui sont en activité : 44

b) personnes qui sont en recherche d'une activité : 29

Total : 73

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

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

2. Résultats

A. Personnes en activité.

Taux de participation :

22 personnes sur 44 ont répondu, soit 50 %

Question 1 : Ce que je fais comme activité :

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

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

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

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

- Pas de réponse : 1

Question 3 : Je fais mon bénévolat :

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

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

Question 4 : Combien d'heures par semaine ?

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

9h00 : 1 personne
Non précisé : 2 personnes

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

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

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

Question 6 : Globalement l'aide de PUSH est :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Question 14 : Mon activité de volontariat est globalement :

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

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

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

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

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

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

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

Commentaire : « compréhension concernant le handicap »

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

Oui : 22 personnes soit 100 %

Non : 0

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

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

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

Aucune remarque.

Commentaire : « c'est positif »

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

Pas de suggestions ou de remarque négative : 15 personnes

Autres avis :

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

Conclusions pour les personnes en activité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Personnes en recherche d'une activité

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

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

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

Question 2 : Globalement l'aide de PUSH est :

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

Commentaires :

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

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

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

Commentaires :

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

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

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

Commentaires :

- « très bien »
- « très bons contacts »

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

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

Commentaires :

- « bien »
- « c'est très bien »

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

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

Commentaires :

- « bien »
- « très bien »

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

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

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

9 réponses :

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

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

Conclusions pour les personnes en recherche d'activité

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

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

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

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

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

Conclusion générale

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

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

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

La société Qualtrics, spécialisée en la matière, estime que

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PH.BOSSAERTS
Directeur