

SOCIAL

L'Aide aux Familles ou comment rester chez soi dans la dignité...

La période de fêtes de fin d'année ne rime malheureusement pas toujours avec retrouvailles familiales. En ce froid hivernal, attardons-nous un instant sur le travail éminemment social et humain de l'asbl Aide aux Familles. Depuis 1958, l'association schaarbeekoise fournit de l'aide aux personnes fragilisées dans un souci de maintien à domicile dans des conditions de vie respectables.

Nous sommes allés à la rencontre de deux bénéficiaires : René Blondeel (89 ans) et Raymonde Huysman (83 ans).

René souffre de problèmes déambulatoires, il se déplace très difficilement. René se souvient : « Il y a 8 ans j'ai fait appel à l'asbl, une aide ménagère venait alors deux heures par semaine. Lors d'un concert organisé à l'Hôtel Communal, j'ai rencontré l'Echevine Afaf Hemamou et les responsables de l'asbl. Grâce à leurs conseils, j'ai une aide ménagère et une aide familiale, deux fois quatre heures par semaine ! »

Raymonde souffre du diabète, d'asthme, et de bronchites chroniques, « mais la solitude est plus douloureuse encore », insiste cette dame.

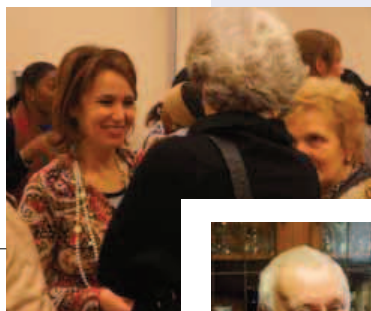
Quand on dispose d'un revenu modeste, il est souvent impossible de faire appel au privé. Les aides ménagères et familiales se chargent alors de faire le ménage, les démarches administratives, la préparation des repas, la vaisselle, les courses. Elles emmènent aussi les seniors en promenade et leur tiennent compagnie. Un joli

petit sapin de Noël trône sur la commode basse du salon de Raymonde. « C'est Valérie, l'aide familiale, qui l'a décoré. Quand je la vois, je me sens revivre ! »

Afaf Hemamou, Echevine : « Le travail de l'asbl Aide aux Familles est primordial et vital pour les personnes fragilisées de Schaarbeek. »



Raymonde : Je n'ai pas envie d'aller dans une maison de repos, ici j'ai tous mes souvenirs.



W e hebben twee begunstigen ontmoet: René Blondeel (89 jaar) en Raymonde Huysman (83 jaar).

ontmoet en verschillende verantwoordelijke van de vzw. Dankzij hun hulp en omdat ik zoveel problemen had om me te verplaatsen, kreeg ik dan recht op een poetsvrouw vier uur per week en ik kreeg ook vier uur per week een medische hulp.

Raymonde lijdt aan diabetes, astma en chronische bronchitis, « maar eenzaamheid is des te pijnlijker. Ik wil niet naar een verpleeghuis, want hier zijn al mijn herinneringen. »

Met hun bescheiden inkomen, kunnen ze niet terecht bij een privé onderneming. De huishoudster en medische helper helpen voor het huishouden, administratief werk, bereiden van maaltijden, afwassen, winkelen, wandelen... maar ook en vooral zorgen ze voor gezelschap. Raymonde kijkt naar haar kerstboompje, « Valérie, de poetsvrouw, heeft die versiert. Wanneer ik haar zie, voel ik me goed. »

René vertrouwt ons toe: « Ik woon alleen, als er iets met mij gebeurt... het stelt me gerust dat er iemand wekelijks komt. »

Het woordje van de Schepen: « Het werk van de vzw Aide aux Familles is wezenlijk en vitaal voor de kwetsbare bevolking van Schaarbeek. »

"Aide aux Familles" of hoe waardig thuis blijven wonen...

De eindejaarsfeesten betekenen niet altijd gezinshereniging. Laten we in dit koude winterseizoen even stilstaan bij het humanitair en sociaal werk van de vzw Aide aux Familles. Sinds 1958, biedt deze Schaarbeekse vereniging hulp aan kwetsbare mensen zodat ze thuis zouden kunnen blijven.



René : « Je vis seul, s'il m'arrive quelque chose... cela me rassure de savoir que l'aide va passer. »

René kan zich moeilijk verplaatsen. Hij herinnert zich zijn eerste ervaring met de vzw acht jaar geleden: « Toen kwam er een huishoudster slechts twee uren per week. Tijdens een concert in het Gemeentehuis van Schaarbeek heb ik Schepen Afaf Hemamou

SERVICE PUBLIC

Les Gardiens de la Paix... au propre comme au figuré !

Depuis cet été, trois gardiens de la paix déambulent au sein de la maison communale, place Colignon. La mission de ces hommes et femmes en mauve ? Vu la grande affluence aux guichets, assurer la sécurité des citoyens, les aider dans leurs démarches administratives, désamorcer les conflits... bref être une présence rassurante et efficace !

Le dispositif des Gardiens de la Paix, ce sont 126 personnes financées dans le cadre du programme de prévention urbaine. Parmi celles-ci figurent un dispositif ALE c'est-à-dire des personnes engagées non pas dans un contrat de travail classique mais sous chèques ALE à raison de 45 heures par mois. Ce dispositif comprend trois agents, Rhidouan, Johnny et Nadine qui, au sein de la maison communale, accueillent la population et l'orientent tous les jours, de 8h à 9h et de 12h45 à 13h45 et le jeudi de 16h30 à 19h30. Ces trois agents sont appuyés chaque jeudi de 16h30 à 19h30 par deux gardiens supplémentaires. Ceux-ci proviennent des autres équipes réparties dans les différents quartiers de la commune.

Un rôle différent en fonction des moments de la journée

Rhidouan : « le matin, le travail consiste en l'ouverture des portes principales et quand les gens arrivent à la salle des guichets, nous

les canalisons. Parfois nous les calmons aussi car il faut bien admettre que le matin, c'est la course : tout le monde veut être le premier arrivé pour être le premier servi ! Notre but, c'est d'assurer la sécurité et éviter que les gens ne se bagarrent pour une place ! »

Johnny : « On tente de les mettre en file indienne et de calmer les plus nerveux. On leur demande ce qu'ils veulent, de quoi ils ont besoin et quand quelqu'un ne sait pas parler français, on l'aide du mieux qu'on peut. »

Rhidouan : « Hier, il y a eu une femme qui a tapé dans la poussette d'un enfant qui n'avait pas deux mois ! On ne sait pas ce qui s'est passé mais après que cela se soit passé, on a gardé un œil sur la dame, la poussette... jusqu'à les suivre à l'extérieur de l'Hôtel communal

pour nous assurer que la situation ne dégénérerait pas ! Notre travail consiste à rassurer les gens et quand on voit qu'il y a un problème au guichet, on s'occupe de la personne et on l'aide à trouver une solution sans pour autant faire attendre les gens dans la file. »

Très attentifs aux personnes à mobilité réduite, aux seniors, aux femmes enceintes, le rôle des gardiens de la paix est ici de les aider dans leurs démarches, notamment en réduisant leur temps d'attente dans les files. Quant aux heures de l'après-midi, ces gardiens ont réellement un rôle de sécurisation. Rhidouan : « L'après-midi, on explique aux gens que la commune est fermée et qu'ils ne peuvent rentrer. On vérifie dans les couloirs et dans la salle des guichets qu'il n'y a plus personne, en faisant une ronde... »

Des pros de la communication

Ces trois agents suivent une formation en communication et pour toujours plus d'efficacité, ils sont accompagnés depuis le mois de janvier par leur formatrice afin de préciser les difficultés qu'ils rencontrent sur le terrain et mieux encore mettre en œuvre les principes de communication qu'ils ont appris. Rhidouan : « on est parfois insulté, les gens nous demandent à quoi on sert, etc mais on est formé à faire la sourde oreille et si cela va trop loin, on appelle la police ! »

Johnny : « oui mais, parfois aussi, des gens nous saluent, reconnaissent notre travail, nous pose carrément des questions sur notre travail...et ça fait du bien ! »

Et les questions... ils savent y répondre. La force de l'habitude et l'amour de leur métier les poussent à connaître de mieux en mieux le fonctionnement des guichets et c'est ainsi qu'ils orientent très bien les gens évitant ainsi de leur faire perdre du temps. Ce sont de véritables relais de l'information !

Et plus d'un Schaarbeekois perdu dans les arcanes de notre administration a été « secouru » par Rhidouan, Johnny ou Nadine.... !

