

# Rapport d'activités 2023

[WWW.RESEAU-SAM.BE](http://WWW.RESEAU-SAM.BE)

**Ligne d'information**  
(avec permanence juridique le Jeudi)



## Sommaire

### Partie “SAM se présente !”

<b>1. Fiche d'identité.....</b>	<b>p06</b>
<b>2. Notre engagement.....</b>	<b>p09</b>
A. Notre mission .....	p09
B. Notre vision.....	p09
C. Nos valeurs.....	p10
D. Nos principes d'action.....	p13
E. Statut et Instances.....;	p14
<b>3. L'origine du projet.....</b>	<b>p15</b>
A. Une Histoire de Rencontres et de Co-création.....	p15
B. Surmonter les Défis : Fondements et Ambitions.....	p15
<b>4. Notre organisation.....</b>	<b>p18</b>
A. Une équipe très SAM.....	p18
B. Les Télésecrétaires de Télé-secours.....	p20
C. Garantie de Fiabilité Juridique par le Partenariat avec Droits Quotidiens.....	p20
D. Un projet co-construit : le comité des experts.....	p21

### Partie “SAM Prévient”.....p23

<b>1. Stratégie de Prévention de SAM: Un Parcours Co-construit .....</b>	<b>p23</b>
A. Démarrage.....	p23
B. Toucher nos Cibles : Comment Guider les Utilisateurs vers l'Information ?.....	p23

#### SAM Le Réseau des Aidants ASBL

- Tel : 02 474 02 44    Mobile : 0493 78 18 76    services@reseau-sam.be  
    Siège social : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 BRUXELLES  
    Établissement Région Bruxelloise : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - 1020 LAEKEN  
    Établissement Région Wallonne : Rue des Pâquerettes 51 - 1020 MARCQ

TVA BE-0695.797.430 - BIC: BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816



## Sommaire

<b>2. Evolution de notre identité.....</b>	<b>p26</b>
A. De 2018 à 2022.....	p26
B. Réinvention d'Identité chez SAM en 2023.....	p27

## Partie “SAM 2023 : Rencontres Marquantes et Créations de Liens !”.....p29

<b>1.Création de Liens avec les Professionnels.....</b>	<b>p29</b>
A. De juin à octobre -Ateliers du Changement avec Brusano.....	p29
B. 3 octobre Matinée Info sur PSSI.....	p30
C. 29 et 30 septembre Salon Innovage : Une Plongée dans l'Univers Senior.....	p30
<b>2. Création de liens auprès du secteur académique.....</b>	<b>P31</b>
A. Participation au Colloque BeHive.....	p31
B. Intégration au Comité d'Évaluation «Bien chez moi2.0».....	p31
C. Reconnaissance Académique pour l'ASBL SAM.....	p32
<b>3. Création de liens auprès des associations de patients et de proches .....</b>	<b>P33</b>
A. Avec les associations soutenant les aidants proches.....	p33
B. Avec les associations de patients.....	p36

### SAM Le Réseau des Aidants ASBL

- Tel : 02 474 02 44    Mobile : 0493 78 18 76    services@reseau-sam.be  
Siège social : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 BRUXELLES  
Établissement Région Bruxelloise : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - 1020 LAEKEN  
Établissement Région Wallonne : Rue des Pâquerettes 51 - 1020 MARCQ

TVA BE-0695.797.430 - BIC: BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816



## Sommaire

<b>“Partie Evolutions des contenus de la plateforme SAM en 2023”</b> .....	<b>P38</b>
<b>1. Préambule : quels contenus sont mis à disposition par l’asbl?</b> .....	<b>P38</b>
<b>2. Evolution de l’annuaire SAM en 2023</b> .....	<b>P39</b>
A. Etat des lieux des Prestataires intégrés sur la plateforme.....	p39
B. Evolutions des Réseaux actifs sur la plateforme SAM.....	p43
C. L’articulation de la plateforme SAM avec un webservice institutionnel.....	p44
provenant d’un réseau en lien avec les pouvoirs publics	
D. Données en attente d’intégration sur la plateforme :.....	p50
Collaboration Stratégique entre la Plateforme SAM et le Social Profit DataTrust	
<b>3. Les contenus Informatifs</b> .....	<b>P51</b>
A. Un dossier phare en 2023 : les Capsules «SAM Tracasse» en Version Papier....	p51
B. Collaboration avec la Haute École Condorcet.....	p52
C. Articles SAM : Réponses Ciblées aux Questions du Public.....	p52

### SAM Le Réseau des Aidants ASBL

Tel : 02 474 02 44    Mobile : 0493 78 18 76    services@reseau-sam.be

Siège social : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 BRUXELLES

Établissement Région Bruxelloise : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - 1020 LAEKEN

Établissement Région Wallonne : Rue des Pâquerettes 51 - 1020 MARCQ

TVA BE-0695.797.430 - BIC: BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816



## Sommaire

**“Partie Réseau SAM : Amélioration de « l’outil » plateforme SAM !”.....p53**

**1. Octobre 2022 : Mise en ligne de la V2 du Réseau SAM :.....P53**

**2. 2023 L’année du Bêtesting de cette version 2.....P54**

    A. Étape 1 : Recueil des Retours des Utilisateurs Non Professionnels.....p54

    B. Etape 2 : Recueil des Retours des Utilisateurs Professionnels.....p56

**“Partie SAM Mesure”.....P57**

**1. Fréquentation du site.....P57**

    A. Evolution de la fréquention.....p57

    B. Répartition utilisateurs .....p58

**2. La ligne téléphonique.....P59**

**“Conclusion”.....P61**

### COLOPHON

Rédactrice responsable : Marine Salou | Directrice

Graphisme et mise en page : Plan B

En partenariat avec :



### SAM LE RÉSEAU DES AIDANTS ASBL

Siège social :

- Boulevard de Smet de Naeyer 570 - 1020 Bruxelles

Établissements d'exploitation :

- Boulevard de Smet de Naeyer 570 - 1020 Laeken
- Rue des Pâquerettes 51 - 7850 Marcq



6,5K



870



730 k vues

### SAM Le Réseau des Aidants ASBL

Tel : 02 474 02 44    Mobile : 0493 78 18 76    services@reseau-sam.be

📍 Siège social : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 BRUXELLES

📍 Établissement Région Bruxelloise : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - 1020 LAEKEN

📍 Établissement Région Wallonne : Rue des Pâquerettes 51 - 1020 MARCQ

TVA BE-0695.797.430 - BIC: BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816



## Partie 1 :

### “SAM se présente !”

## 01 FICHE D'IDENTITÉ

- **CRÉATION DE L'ASBL** : 08/05/2018
- **SIÈGE SOCIAL** : Boulevard De Smet de Naeyer n°570, 1020 Bruxelles.
- **ETABLISSEMENTS EXPLOITATION** :
  - Région Bruxelloise : Bld de Smet de Naeyer 570 - 1020 Laeken
  - Région Wallonne : Rue des pâquerettes 51 – 7850 Marco
- **COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE** : Belgique



## • ACTIVITÉS

### Prévention par l'information

L'asbl SAM œuvre pour prévenir le burn-out de ceux qui Soignent Aident et aiMent (les SAM) en fournissant des ressources telles que notre site web, une ligne téléphonique (7/7) avec permanence juridique hebdo, et divers supports d'information. Disposer de la bonne information au bon moment est crucial, parfois même vital. Cela permet aux acteurs concernés de prendre des décisions éclairées et de rester maîtres de leur parcours.

### Création de solidarités

Renforcement de la Résilience et de l'Efficacité: en facilitant la création de liens de solidarité et en partageant les informations, nous renforçons la résilience et l'efficacité de ceux qui Soignent Aident et aiMent (les SAM).

## • DES OUTILS

### Des outils d'information tous publics :

(mise en ligne le 25/09/2018)

L'asbl collecte, structure l'information, en la rendant accessible au plus grand nombre et en cocréant progressivement les informations manquantes (ex prise de décision, anticipation de l'avenir, gestion des émotions etc) pour répondre aux préoccupations des patients, des aidants, des professionnels, de l'entourage...

A ce jour cela prend la forme de supports d'information :

- 1 Moteur de recherche dédié : le « Google » des SAM [www.reseau-sam.be](http://www.reseau-sam.be)
- 1 Permanence téléphonique 7/7
- 1 Permanence juridique téléphonique gratuite du jeudi (les tracasseries administratives étant parfois insurmontables pour certains)



## • DES OUTILS À DESTINATION DES PROFESSIONNELS

Au sein de l'asbl SAM, nous nous considérons avant tout comme des facilitateurs, engagés à soutenir les professionnels du médico-social. Notre ambition est d'alléger leur charge de travail par des outils et des services qui les aident dans leur quotidien.

### Le Logiciel "Travailler en Réseau"

Notre logiciel "Travailler en Réseau" est conçu avec l'esprit d'être un pont entre les professionnels, permettant un échange fluide d'informations et d'expériences. L'objectif : être un support pour tisser des liens plus forts entre les acteurs du secteur, faciliter une collaboration qui respecte et valorise le savoir-faire de chacun.

### Services de Visibilité

À travers nos services de visibilité, nous souhaitons modestement amplifier la voix des professionnels, en partageant leur travail et leurs projets à travers des vidéos et du contenu mis en avant.

### Co-Création

La co-création est pour nous une démarche fondamentale, invitant les professionnels à s'associer autour du projet l'asbl SAM soutenant la démarche dans un esprit d'égalité et de respect mutuel. Les projets reflètent une synergie entre leurs expertises terrain et notre support technologique et méthodologique.

## • ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS INFORMATIFS :

(mise en ligne le 25/09/2018)

Au sein de l'asbl SAM, notre engagement envers le secteur médico-social se traduit par un support (encore et toujours) à la visibilité et à la création de liens et cela prend également la forme d'organisation et de soutien à l'organisation d'événements tels que les « SAM informe » et les « SAM Days ». Ces initiatives sont conçues non seulement pour favoriser le partage de connaissances et d'expériences mais aussi pour encourager des interactions dynamiques et constructives entre les différents acteurs du domaine.

### "SAM informe"

Nos sessions « **SAM informe** » servent de plateforme pour diffuser des informations essentielles et actuelles, abordant des thématiques clés qui touchent tant les professionnels que les aidants. Dans le cadre de ces événements, nous intégrons des séances de **Speedmeeting**, permettant aux participants d'échanger rapidement mais efficacement, ouvrant ainsi la voie à de potentielles collaborations et à un enrichissement mutuel.

### "SAM Days"

Les « **SAM Days** » sont des rendez-vous où nous explorons divers sujets d'intérêt. Au sein de ces journées thématiques, les sessions de **Speedmeeting** jouent un rôle crucial, en brisant les barrières conventionnelles de la communication et en facilitant des rencontres express entre les participants. Ces interactions rapides mais significatives stimulent la création de liens et le partage d'idées novatrices.



## L'asbl SAM un Rôle de Facilitateur

L'asbl SAM agit non seulement en tant qu'organisateur de ces événements mais aussi en tant que facilitateur pour d'autres asbl qui partagent notre vision et nos objectifs. Que nous soyons à l'avant-scène ou en support, notre contribution vise toujours à renforcer le réseau de soutien au sein du secteur médico-social. Notre objectif : apporter notre plus-value dans la mise en place de sessions de Speedmeeting, offrir une méthode dynamique et efficace pour connecter les individus et favoriser l'émergence de nouvelles synergies.

Nous croyons fermement que c'est à travers ces rencontres et échanges que nous pouvons tous ensemble, professionnels, aidants, bénéficiaires et autres asbl, tisser un réseau plus solide, plus réactif et plus humain, au service de ceux qui en ont le plus besoin.





## 02 NOTRE ENGAGEMENT

### A - NOTRE MISSION

L'association SAM (Solutions Aides Mieux vivre) s'engage à lutter contre les barrières invisibles d'accès à l'information entre les diverses disciplines pour ceux qui Soignent Aident aiMent (les SAM), afin d'encourager l'entraide et le partage efficace d'informations

#### POURQUOI CETTE INITIATIVE EST CRUCIALE ?

Les SAM, incluant les professionnels sur le terrain, les aidants et les patients, se retrouvent souvent au cœur d'un labyrinthe complexe fait de mutuelles, d'administrations, et de services sociaux. Cette réalité, ardue pour le citoyen lambda, entraîne une surcharge de travail et mentale considérable, augmentant le risque de burn-out. Cependant, en favorisant la solidarité et en offrant un soutien et des informations pertinentes, nous pouvons changer la donne.

### B - NOTRE VISION

Au sein de l'asbl SAM (Solutions Aides Mieux vivre), nous nous voyons modestement comme des compagnons de route dans le vaste et complexe univers de l'aide et des soins en Belgique. Nous sommes conscients des bouleversements que connaît notre société, du vieillissement de notre population aux défis économiques et technologiques, et nous croyons fermement que c'est ensemble que nous pouvons apporter des réponses adaptées et bienveillantes à ces enjeux.

#### NOTRE RÔLE : ACCOMPAGNANT

- Dans un monde en constante évolution, l'asbl SAM souhaite être une présence rassurante et un point d'ancrage pour ceux qui œuvrent chaque jour à faire la différence : professionnels , aidants , et bénéficiaires... pour tous ceux qui Soignent Aident aiMent (les SAM).
- Nous sommes là pour soutenir, pour faciliter le partage d'informations et pour offrir des outils simples mais efficaces qui aident à rendre chaque jour un peu moins complexe.

#### AU CŒUR DE NOTRE MISSION

- Notre mission est simple mais profonde : être à l'écoute, comprendre les besoins des SAM et y répondre avec cœur et créativité. Nous nous engageons à construire des ponts là où se dressent des murs, à favoriser les échanges et à encourager la solidarité. Nos activités, qu'il s'agisse de notre plateforme collaborative ou de nos services d'information, sont animées par cette volonté d'apporter une aide concrète et pratique, toujours dans un esprit de collaboration.
- Nous abordons les avancées technologiques avec espoir et prudence, en veillant à ce que ces outils servent à enrichir nos relations humaines plutôt qu'à les remplacer. Notre ambition est d'utiliser la technologie pour simplifier la vie de ceux que nous servons , tout en gardant l'humain au cœur de toutes nos actions.



## FACE AUX DÉFIS TECHNOLOGIQUES

- Nous savons que les défis sont grands, mais nous croyons aussi à la force de la communauté. SAM n'est qu'un maillon dans cette chaîne de solidarité, un support parmi d'autres pour les acteurs de changement de demain. Le véritable changement, celui qui dure et qui compte, se fera main dans la main, avec humilité et détermination.

## UN CHANGEMENT ENSEMBLE

- Nous vous invitons à nous rejoindre dans cette aventure. Chaque contribution, grande ou petite, est précieuse.

## C - NOS VALEURS

### SOLIDARITÉ

- **L'Essence de Notre Action :**

Au cœur de notre action, la solidarité forme l'ADN de l'asbl SAM. Nous aspirons à être cette plateforme bienveillante où chaque habitant de Belgique, touché par la perte d'autonomie, trouve soutien et réconfort. Notre engagement ? Développer sans relâche outils et services pour tisser des liens de solidarité.

### INNOVATION

- **La Technologie au Service de l'Humain :**

Au sein de l'asbl SAM, innovation rime avec humanité. Convaincus que les nouvelles technologies peuvent transformer positivement nos vies, nous les embrassons pour créer un monde plus solidaire. Notre culture ? Une quête incessante d'amélioration et d'innovation pour naviguer avec agilité dans notre environnement complexe.

### HUMOUR

- **Le Pouvoir d'un Sourire :**

La vie, avec ses hauts et ses bas, mérite d'être vécue avec légèreté. Face aux défis, un sourire, une pointe d'humour peuvent faire toute la différence. Au sein de l'abl, nous adoptons la philosophie de Freud : "En plaisantant, on peut tout dire, même la vérité". L'humour est notre allié pour garder une perspective positive.

### HUMANISME

- **Au Cœur du Respect :**

Le respect et la dignité de chaque individu sont au centre de nos actions, car chaque personne mérite considération et bienveillance, sans distinction. L'humanisme prône l'égalité, la solidarité et l'épanouissement de tous dans une société équitable et inclusive.



## BIENVEILLANCE

- **Une Approche Empathique :**

La bienveillance est le pilier de nos relations chez SAM. Nous voyons au-delà des erreurs et des faiblesses, reconnaissant la richesse que chaque personne a à offrir. Notre mission est d'apporter soutien et positivité à tous, en valorisant le potentiel unique de chacun.

## CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

- **Avec Intégrité et Engagement :**

Pour l'asbl une gestion responsable et efficiente de l'organisation et de ses actes implique une autonomie, une empathie, une rigueur, une ponctualité, une éthique, une déontologie, un esprit critique (remise en question de soi et des autres), une honnêteté, une concertation et un travail en équipe.

## PRAGMATISME

- **L'Action au Service de la Réalité :**

L'Action Avant Tout : l'asbl SAM privilégie le concret à la théorie. Nos actions sont guidées par le pragmatisme, avec un focus sur des solutions tangibles qui répondent directement aux besoins de ceux qui Soignent Aident et aiMent.

## NEUTRALITÉ

- **Impartialité dans le Service :**

L'asbl SAM se positionne au-dessus des clivages politiques, offrant ses services avec impartialité et sans discrimination. Notre neutralité est la garantie d'un soutien équitable pour tous.

## TRANSPARENCE

- **Ouverture et Honnêteté :**

Nous nous engageons à une transparence totale dans nos activités, partageant des informations claires et cohérentes. Au sein de l'asbl, la transparence n'est pas qu'une valeur ; c'est une pratique quotidienne.

## AUTONOMIE ET RESPONSABILISATION

- **Empowerment et Autonomie :**

Les actions de SAM visent à promouvoir l'autonomie et à responsabiliser tous les acteurs impliqués. Nous mettons en avant les compétences et les ressources de chacun, reconnaissant que l'autonomie est la clé de la force et de la résilience.



## NON-PROFIT

- **Engagement Désintéressé :**

Au Service de la Mission : au sein de l'asbl, chaque ressource est réinvestie dans notre mission. Notre engagement non lucratif garantit que chaque contribution soutient directement notre cause et aide notre projet à prospérer.

## DIVERSITÉ

- **Unis dans la Diversité :**

La diversité enrichit notre mission. Nous célébrons et embrassons les différences, car elles constituent la force de notre communauté.

L'asbl SAM incarne le principe d'« unité dans la diversité », embrassant la richesse des cultures, des traditions et des langues. Nous croyons que notre diversité est notre force, nous permettant de comprendre et de répondre aux besoins de chaque individu

## Rejoignez Nous

Votre soutien et votre engagement peuvent faire une différence significative. Rejoignez-nous dans notre quête pour construire une société plus solidaire et inclusive. Ensemble, nous pouvons transformer les défis en opportunités et apporter un changement positif dans la vie de nombreuses personnes. Devenez membre, bénévole, ou soutenez-nous par vos dons. Chaque geste compte.



## D - NOS PRINCIPES D'ACTION

### UN BUT NON-LUCRATIF ET D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

- **Engagement pour le Bien Commun :**

Chez SAM, notre mission transcende le profit. Nous nous dédions à servir l'intérêt général, en œuvrant pour un impact social positif qui bénéficie à l'ensemble de la communauté. Notre objectif est de fournir un soutien inconditionnel à ceux en situation de perte d'autonomie, en plaçant le bien-être collectif au cœur de toutes nos actions.

### UNE LOGIQUE DE PARTENARIAT

- **Collaboration Étendue :**

La force de l'asbl SAM réside dans notre souhait de tisser des liens solides avec tous les acteurs du secteur. Nous croyons en une approche collaborative, où les partenariats stratégiques renforcent notre impact et étendent notre portée. Ensemble, nous pouvons accomplir davantage, en partageant ressources, connaissances et meilleures pratiques au service d'une cause commune.

### DÉVELOPPEMENT DE LA DÉMARCHE PATIENT/AIDANT PROCHE PARTENAIRE

- **Au Cœur de Notre Approche :**

La relation patient-aidant est fondamentale pour SAM. Nous adoptons une démarche inclusive où patients et aidants sont considérés comme de véritables partenaires. Cette approche collaborative favorise une meilleure compréhension des besoins et des attentes, et permet de co-construire des solutions adaptées qui valorisent l'expérience et l'expertise vécue de chacun.

### UN DÉVELOPPEMENT INSPIRÉ DE LA MÉTHODE AGILE

- **Adaptabilité et Innovation :**

La bienveillance est le pilier de nos relations chez SAM. Nous voyons au-delà des erreurs et des faiblesses, reconnaissant la richesse que chaque personne a à offrir. Notre mission est d'apporter soutien et positivité à tous, en valorisant le potentiel unique de chacun.



# E - STATUT ET INSTANCES

## NOS MEMBRES EFFECTIFS

Marc de Ruyck



Président  
Membre fondateur

Axel de Roover



Membre fondateur

Bernard de Roover



Membre fondateur

Jean Devalck



Membre fondateur



Membre effectif

Dr Geneviève Oldenhove



Représentante cotitulaire Médecin  
Généraliste - Past-Présidente SISD -  
Bruxelles / Past - Présidente Poste de  
garde Bruxelles

Brieuc Laurent

## REPRÉSENTANTS DU COMITÉ DES EXPERTS AUPRÈS DES INSTANCES



Représentant co-titulaire Directeur  
Bureau partenariat patients CHU  
Brugmann

M André Néron



## 03 ORIGINE DU PROJET

### A - SAM : UNE HISTOIRE DE RENCONTRES ET DE CO-CRÉATION

Le projet SAM incarne une véritable saga de solidarité, née de rencontres fortuites entre des personnes motivées par un objectif commun : tisser des liens pour soutenir efficacement ceux qui Soignent, Aident, et aiMent - les SAM. C'est l'histoire de Geneviève, médecin généraliste, et de Nicole, infirmière, unies par l'ambition d'améliorer la collaboration entre professionnels pour enrichir la vie de leurs patients. Elles savent que la clé réside souvent dans une meilleure circulation de l'information sur les soutiens disponibles et la création de plus de liens entre SAM.

#### Synergies Innovantes :

Leur collaboration a convergé vers Marine, professionnelle de la gestion du changement, qui saisit l'importance cruciale d'avoir la bonne information au bon moment. Ce trio a ensuite été rejoint par Olivier, développeur web et père d'un enfant en situation de handicap, ainsi que Christophe, développeur et fils d'un parent atteint d'Alzheimer, tous deux motivés par la force de la solidarité.

#### Réseau d'Empathie :

Leur chemin croise celui d'Axel et Bernard convaincus de l'urgence de consolider une solidarité tangible pour ceux confrontés aux épreuves de la perte d'autonomie.

- **CO-CRÉATION ET MÉTHODOLOGIE**

#### Semences d'Innovation :

Dan et André rejoignent l'aventure, apportant avec eux une méthodologie de co-création ancrée dans les besoins réels des personnes désireuses de soutien. Inspirée par la "méthodologie patients partenaire" d'André, cette approche a permis d'enrichir le projet d'une dimension méthodique.

#### Chaîne de Solidarité :

La réflexion s'étend aux professionnels de terrain comme Briec, Catherine, Dominique et Marc-Eric... etc qui contribuent à façonner les attentes autour de la diffusion de l'information. Gauthier et Manu, experts en communication mais étrangers au secteur médico-social, apportent également leur pierre à l'édifice. Convaincus qu'information et solidarité loin d'effacer les obstacles, rendent la vie plus légère, éclairent les choix, et permettent de continuer à vivre en adéquation avec ses propres décisions.



## B - SURMONTER LES DÉFIS : FONDEMENTS ET AMBITIONS

**Outil de Prévention** : Motivés par une étude réalisée par l'Université d'Hasselt en 2016, nous avons identifié l'accès à **l'information et le sentiment de partenariat** comme leviers cruciaux pour prévenir l'épuisement. Notre mission : créer un outil rassembleur qui allège la recherche d'informations et favorise le dialogue et la solidarité.

### 01 Communication Positive :

En adoptant un ton optimiste et engageant, nous visons à dédramatiser la demande d'aide et à encourager la prévention.

L'essence de SAM repose sur une communication positive et une structure d'information efficace pour prévenir l'épuisement et faciliter l'accès aux ressources nécessaires. En abordant les défis liés à la perte d'autonomie avec optimisme, SAM aspire à :

- Sensibiliser sans effrayer.
- Encourager la demande de soutien sans culpabiliser.
- Favoriser la prévention et l'échange
- Promouvoir une solidarité inclusive autour des enjeux de la perte d'autonomie

**Lutter contre l'épuisement et renforcer la solidarité autour des situations de perte d'autonomie.**

En mettant l'accent sur l'accès facilité à des informations claires et structurées, SAM s'attaque aux racines de l'épuisement en offrant des ressources adaptées et en temps utile. Notre objectif est de faciliter la création de réseaux autour de ceux qui font face à des défis liés à la perte d'autonomie, en renforçant le sentiment de communauté et d'appartenance.

En définitive, SAM met en lumière l'importance de chaque contribution individuelle dans la construction d'un réseau de soutien solide et empathique, englobant non seulement les aidants proches mais aussi de tous ceux qui Soignent Aident aiMent..

### 02 SAM : Une Évolution Réfléchie autour de l'Information :

Le parcours du projet SAM a été jalonné de réflexions profondes sur la nature même de l'information dans le contexte de la perte d'autonomie. Reconnaisant qu'une information disponible n'équivaut pas nécessairement à une information accessible, nous nous sommes penchés sur plusieurs questions clés :

- **Accessibilité de l'Information** : Nous avons exploré les critères qui rendent une information véritablement accessible. Qu'est-ce qui facilite sa compréhension et son utilisation par tous, en particulier par ceux confrontés à des situations de perte d'autonomie ?
- **Organisation des Données** : Il est devenu impératif de structurer et d'organiser l'information de manière à ce qu'elle réponde directement aux préoccupations et besoins des personnes concernées. Comment présenter les données de manière intuitive et pertinente ?





- **Facilitation du Crowdsourcing** : Le défi était de mettre en place un système encourageant la remontée d'informations depuis la base (bottom-up). Comment rendre visible l'information souvent existante mais cachée, et comment encourager sa circulation ?
- **Co-crédation de Ressources** : Nous avons réfléchi aux moyens de faciliter la co-crédation de ressources par et pour notre communauté, en favorisant un environnement collaboratif où chacun peut contribuer.

### Outils pour les Professionnels :

Ces questionnements ont conduit à la conception et au développement d'outils spécifiquement destinés aux professionnels du secteur médico-social. Ces outils visent à :

- **Circuler et Remonter l'Information** : Assurer que l'information pertinente circule librement et soit facilement mise à jour, permettant une interconnexion fluide entre les différentes ressources.
- **Faciliter les Interconnexions** : Encourager les professionnels à partager leurs connaissances et expériences, renforçant ainsi le réseau de soutien pour les personnes en situation de perte d'autonomie..

En intégrant ces éléments, le projet SAM continue de s'adapter et d'évoluer, en mettant l'accent sur la circulation de l'information et sur la co-crédation de ressources qui répondent aux besoins réels des utilisateurs. Notre engagement envers l'empowerment des professionnels et le soutien à ceux qui Soignent Aident aiMent reste au cœur de notre mission, guidant chaque étape de notre développement.



## 04 NOTRE ORGANISATION

### A - UNE ÉQUIPE TRÈS SAM

#### NOS MEMBRES EFFECTIFS

L'équipe SAM est constituée de 3 personnes. Une équipe soudée et stable depuis le début du projet en raison du sens que chacun trouve à ce beau projet.

Marine Salou



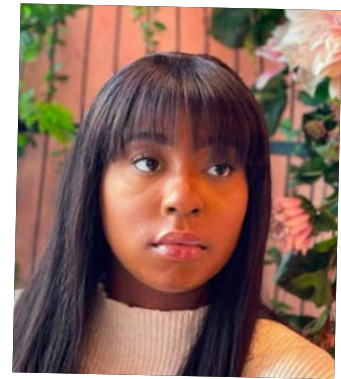
Directrice  
marine.salou@reseau-sam.be

Axelle Verstraeten



Chargée de missions  
axelle.verstraeten@reseau-sam.be

Claire Kamina



Chargée de missions  
Claire.kamina@reseau-sam.be

Le voyage de SAM a commencé en 2016, marqué par l'engagement initial de Marine. L'équipe a pris forme avec l'arrivée d'Axelle fin 2017, et s'est consolidée en 2018 avec l'intégration de Claire, formant ainsi le noyau joyeux de SAM. L'année 2018 a également vu la création officielle de l'ASBL, inaugurée par ce trio dynamique.

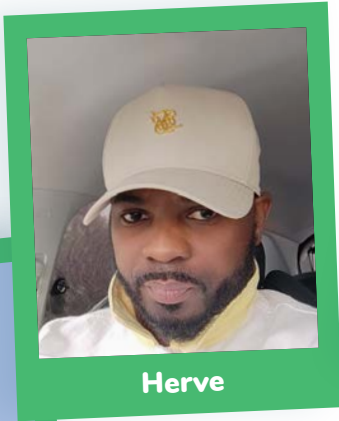
Malgré des ressources limitées qui ne nous permettent pas d'élargir l'équipe, nous avons su nous entourer d'indépendants et de bénévoles motivés, certains recevant des défraiements, pour répondre aux besoins croissants du projet.

Parmi ces précieux soutiens, nous tenons à saluer Aude et Colette d'Enghien, Melissa de Bruxelles, qui nous a rejoints durant la période du Covid suivi peu après par Grégory, Hervé et Gloria de Charleroi. Gloria, en particulier, est une assistante administrative néerlandophone qui a accompagné les débuts du projet au sein du SISD Bruxelles.

Nous sommes également reconnaissants envers Gauthier et Manuella de Waterloo, Olivier et Jona de Verviers, ainsi que Pascal et ses équipes de Liège, Benjamin de Liège, et Fabienne du Brabant Wallon, pour leur engagement indéfectible. Leur soutien inestimable nous aide à porter les charges de travail et à poursuivre notre mission avec passion et détermination.



# Bénévoles



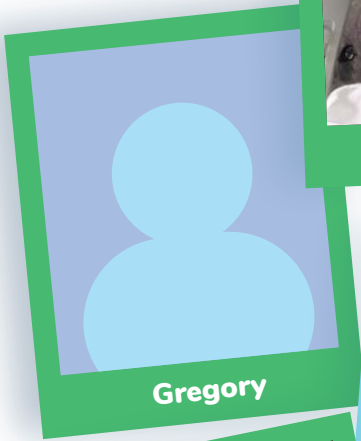
Herve



Benjamin



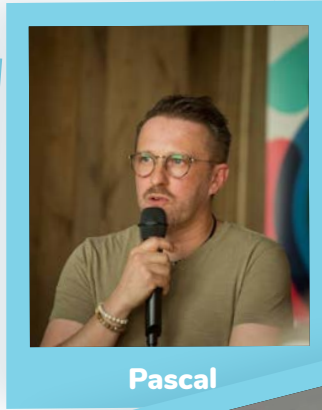
Colette



Gregory



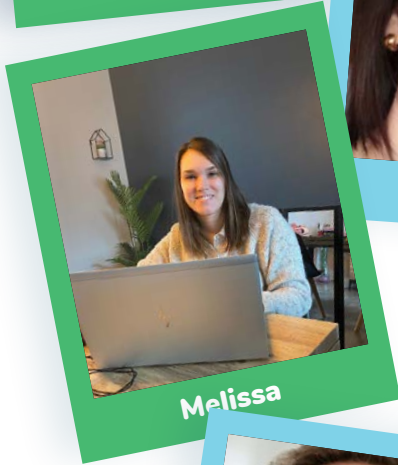
Fabienne



Pascal



Gloria



Melissa



Manu



Olivier



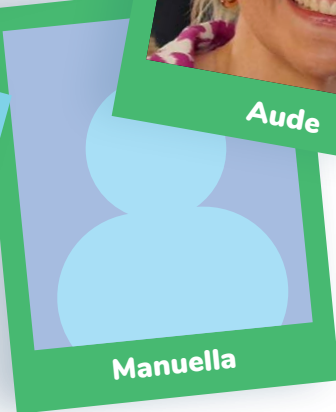
Gauthier



Jona



Aude



Manuella

# Indépendants





## B - TÉLÉSECRÉTAIRES DE TÉLÉ-SECOURS

Notre service d'assistance téléphonique est rendu possible disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce à la collaboration précieuse avec Télésecours. En effet Télé-secours met à notre disposition une équipe de télésecrétaires. Ces professionnels sont les personnes présentes en permanence pour répondre aux appels des SAM.

Parmi ces télésecrétaires motivés depuis les débuts de notre collaboration, nous tenons à remercier chaleureusement Kristel, Louis, Yassine, Nathalie, Soufiane, Carmen et Cedric. Leur présence constante font d'eux un essentiel de notre service d'assistance, garantissant une écoute attentive et une aide précieuse à tout moment.



## C - GARANTIE DE FIABILITÉ JURIDIQUE PAR LE PARTENARIAT AVEC DROITS QUOTIDIENS

Notre collaboration avec l'asbl Droits Quotidiens, depuis l'origine, nous assure une fiabilité et une précision appréciée pour tous les contenus à caractère juridique et administratif sur notre plateforme.

Grâce à cette alliance, ces informations sont continuellement actualisées, garantissant leur pertinence et exactitude.

De plus, la permanence juridique du jeudi est rendue possible grâce à l'expertise des juristes de Droits Quotidiens, offrant un soutien fiable et professionnel à notre communauté. Constante font d'eux un essentiel de notre service d'assistance, garantissant une écoute attentive et une aide précieuse à tout moment.



## D - UN PROJET CO-CONSTRUIT : LE COMITÉ DES EXPERTS

Chez SAM, notre cœur bat au rythme des expériences et des besoins des aidants. C'est pourquoi nous avons instauré un comité d'experts de terrain, rassemblant des spécialistes dans les domaines de la maladie, des soins, du soutien et de l'accompagnement, ainsi que de la gestion quotidienne de la maladie et du handicap.

### 01 Rôle du Comité :

- **Co-construction de SAM :**  
Participer activement à l'élaboration et à l'évolution du projet.
- **Identification des Besoins :**  
Faire remonter les besoins concrets et quotidiens des professionnels et des aidants.
- **Conseil Professionnel :**  
Offrir des recommandations éclairées sur les développements de la plateforme.
- **Liaison entre Professionnels et Public :**  
Servir de pont pour une meilleure compréhension mutuelle.
- **Création de Liens :**  
Faciliter l'interaction entre diverses disciplines pour un soutien holistique et impartial.

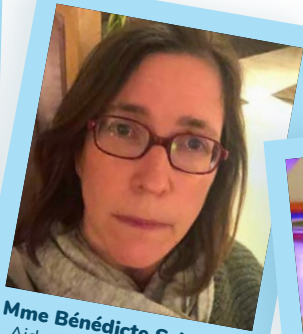
### 02 Fonctionnement du Comité :

Le comité transcende le concept traditionnel de comité consultatif pour se concentrer sur l'impulsion d'actions tangibles. En tant que comité « Ressources », il se mobilise selon les nécessités du projet pour mettre en lumière les exigences et les réalités du terrain.

Le Comité des Experts incarne l'engagement de l'asbl SAM à tisser des liens étroits avec le terrain, garantissant que chaque évolution de la plateforme reflète les réalités vécues par ceux que nous aspirons à soutenir.



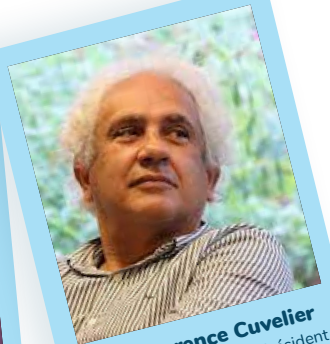
**Briec Laurent**  
Directeur Gammes Asbl Président Senior Montessori



**Mme Bénédicte Schrayen**  
Aidante proche partenaire



**M Christophe Malfroid**  
Aidante proche partenaire



**Dr Lawrence Cuvelier**  
Médecin généraliste - Président Abrumet - Vice-Président du GBO Cartel



**M André Néron**  
Directeur bureau partenariat patients CHU Brugman



**Mme Mireille Peeters**  
Aidante proche partenaire



**Mme Anne Deweze**  
Aidante proche partenaire



**Mme Dorothée Pereira**  
ex-Directrice de la Villa Indigo - Maison de Répît



**Mme Béatrice Theben**  
Ergothérapeute - Asbl Ergo 2.0



**M Jean-Pierre Debouver**  
infirmier à domicile - Trésorier secrétaire asbl tabliers blancs



**Mme Marion Faingnaert**  
Infirmière en soins palliatifs - Psychothérapeute formatrice



**M Stéphane Adam**  
Responsable de l'Unité de Psychologie de la Sénescence chez University of Liège



**Dr Geneviève Oldenhove**  
Médecin Généraliste - past-Présidente SISP-Bruxelles / Présidente Poste de Garde Bruxelles



**Mme Mary Bourcy**  
Directrice Alzheimer Belgique



**M Marc-Eric Guiset**  
Maître Assistant en Ergothérapie HE Leonard de Vinci et Président de l'Union Professionnelle des Ergothérapeutes belges francophones et germanophones



**Dr Dominique Bouckenaers**  
ex-Présidente de la Fédération de Soins Palliatifs à Bruxelles FBSP-BFPZ



**Mme Fabienne Gosset**  
Aidante proche et patient partenaire



**Mme Amandine Kodeck**  
Directrice Inforhome



**Dr Diane Van Cleynenbreugel**  
Dentiste Pédiatrique - Présidente L'Académie Belge de Dentisterie Pédiatrique BAPD asbl



**M Dan Lecoq**  
Président FNIB Chargé de cours école de santé publique ULB, Maître assistant Université du Luxembourg



## 01 STRATÉGIE DE PRÉVENTION DE SAM UN PARCOURS CO-CONSTRUIT

### Partie 2 : “SAM prévient”

## A - DÉMARRAGE

### 01 Inspiré par la Recherche

En 2016, le lancement de SAM a été éclairé par une étude de l'Université d'Hasselt, révélant l'impact crucial de l'accès à l'information pour contrer l'épuisement lié à la perte d'autonomie. Dès le départ, notre objectif a été clair : dissiper le sentiment de "Si seulement j'avais su..." et "Personne ne peut m'aider", en assurant que l'information pertinente soit disponible au bon moment, facilitant ainsi la recherche d'un nouvel équilibre.

### 02 Définition des Utilisateurs Cibles

Première Étape : Qui sont nos utilisateurs cibles ? Cette question essentielle nous a guidés dans la conception de nos outils d'information, avec la conviction que l'objectif ultime est de faciliter la diffusion de l'information, encourageant ainsi le bouche à oreille parmi ceux affectés par la perte d'autonomie.

### 03 Réflexion sur l'Information

Accessible mais pas Visible : Nous avons approfondi la réflexion sur la nature de l'information elle-même. Comment rendre l'information non seulement disponible mais aussi accessible ? Quels critères définissent une information accessible ? Comment structurer l'information pour qu'elle réponde aux préoccupations des personnes concernées ?

### 04 Crowdsourcing et Co-création :

Comment encourager le partage d'informations de bas en haut et la co-création de ressources ? Il est crucial que l'information existante, souvent cachée, soit mise en lumière et facilement mise à jour.

## B - TOUCHER NOS CIBLES : COMMENT GUIDER LES UTILISATEURS VERS L'INFORMATION ?

Comment attirer nos utilisateurs cibles vers nos outils ? La phase initiale du projet a révélé la nécessité d'une auto-identification claire et d'une communication adaptée pour créer un réflexe de recherche d'information.

### 01 Définition des Utilisateurs Cibles :

Notre réflexion stratégique s'est portée sur l'identification précise de nos utilisateurs cibles. L'objectif étant de faciliter la circulation de l'information, il est apparu essentiel de viser un large éventail de personnes concernées par la perte d'autonomie.

La vie réserve son lot de défis, et face à ces moments, le réflexe naturel est souvent de se tourner vers notre réseau pour du soutien et des conseils : faire fonctionner le « bouche à



oreille ». L'ASBL SAM enrichit cette dynamique d'entraide en mettant à disposition des outils conçus pour faciliter la diffusion d'informations pertinentes et pratiques, accessibles à tous ceux engagés dans un esprit de solidarité.

### - Profils cibles de nos outils :

**Les Aînés et leurs Soutiens :** Que ce soit une dame âgée aidant son conjoint, observée par sa petite-fille inquiète, sa voisine compatissante, son médecin attentif ou la caissière du supermarché témoin de son quotidien, SAM se propose d'être un relais d'information et de soutien.

**Employeurs et Employés :** Les employeurs conscients de la fatigue de leurs salariés engagés dans l'accompagnement d'un proche, ainsi que les employés eux-mêmes, trouvent dans SAM une source de conseils et d'orientations pour alléger leur fardeau.

**Professionnels de la Santé Engagés :** Les médecins, infirmières et autres spécialistes de la santé, confrontés à des questions au-delà de leur pratique médicale, trouvent à travers les outils SAM des alliés pour guider leurs patients et leurs familles, y compris les aidants proches et les personnes handicapées, vers les meilleures solutions...et ainsi diminuer leur charge de travail.

**Familles et Aidants :** Face aux défis de la maladie et du handicap, l'asbl SAM se veut un soutien informatif pour les familles et les aidants, pour mieux adapter leurs vies face à ces moments complexes.

**Travailleurs Sociaux et Professionnels de l'Aide :** Les assistants sociaux, les aides familiales, et les gardes à domicile, souvent confrontés à l'épuisement dans leur recherche de solutions pour leurs bénéficiaires et leurs familles, trouvent dans SAM un soutien indispensable pour alléger leur charge et celle des familles accompagnées.

## 02 Comment Atteindre ces Cibles :

L'ASBL SAM se positionne donc comme un catalyseur d'entraide et de partage, en mettant l'accent sur la mise à disposition de ressources précieuses pour une vaste gamme d'utilisateurs concernés par la solidarité face à la perte d'autonomie.

La première phase a révélé un obstacle majeur : l'auto-identification. Comment inciter à la recherche active d'informations pertinentes ?

### a) Obstacles à Surmonter

- **Reconnaissance de la Douleur :** Il est crucial de reconnaître et d'accepter sa propre souffrance, son propre épuisement pour pouvoir demander de l'aide ou aller vers l'information.





- **Reconnaissance du Rôle** : Valoriser le rôle souvent sous-estimé des aidants, amis, et professionnels de l'aide.
- **Prise de Conscience** : Souligner l'importance de l'aide apportée, même si elle semble aller de soi... même si parfois elle peut consister juste à passer un appel ou rechercher une information pour l'autre.
- **Déculpabilisation** : Il est essentiel de lever les blocages émotionnels empêchant la demande d'aide : « ce n'est pas moi qui souffre c'est l'autre » , « ce n'est pas moi qui suis légitime pour ce sujet » « je vais... je dois y arriver seul »

## b) Solutions pour Atteindre nos Cibles

Comment encourager les utilisateurs à se reconnaître dans nos outils et à lever la main ?

- **Adopter un Ton Positif**  
Inspirés par les neurosciences, nous avons opté pour une communication empreinte de positivité, visant à inciter à l'action et à l'identification avec SAM.
- **Création de l'Identité SAM**
  1. **Un Prénom** : SAM, inspiré par BOB, vise à encourager l'auto-reconnaissance et la solidarité.
  2. **Un Symbole** : La tortue, choisie pour sa sagesse et sa persévérance, symbolise l'entraide et la longévité.
  3. **Personnalités SAM** : Témoignages Inspirants. Nous sollicitons régulièrement des témoignages, anonymes ou de personnalités publiques, pour montrer la diversité et l'énergie positive des SAM.
  4. **Et du Sourire** : L'Humour comme Vecteur. L'humour et le sourire sont au cœur de notre communication, avec François Damiens comme parrain, pour véhiculer nos messages avec légèreté et vérité.



En structurant notre approche autour de ces piliers, l'asbl SAM souhaite encourager une approche humaine des situations, créer un écosystème où chaque individu concerné par la perte d'autonomie trouve soutien et information.



## 02 EVOLUTION DE NOTRE IDENTITÉ

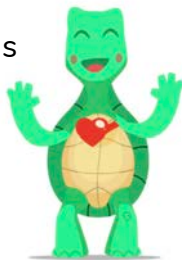
- Pari gagné ! Plus d'1 million de personnes touchées !



- Les Tortues qui Soignent Aident aiMent



- ...Toutes les façons possibles d'être



- Maintenir le sourire



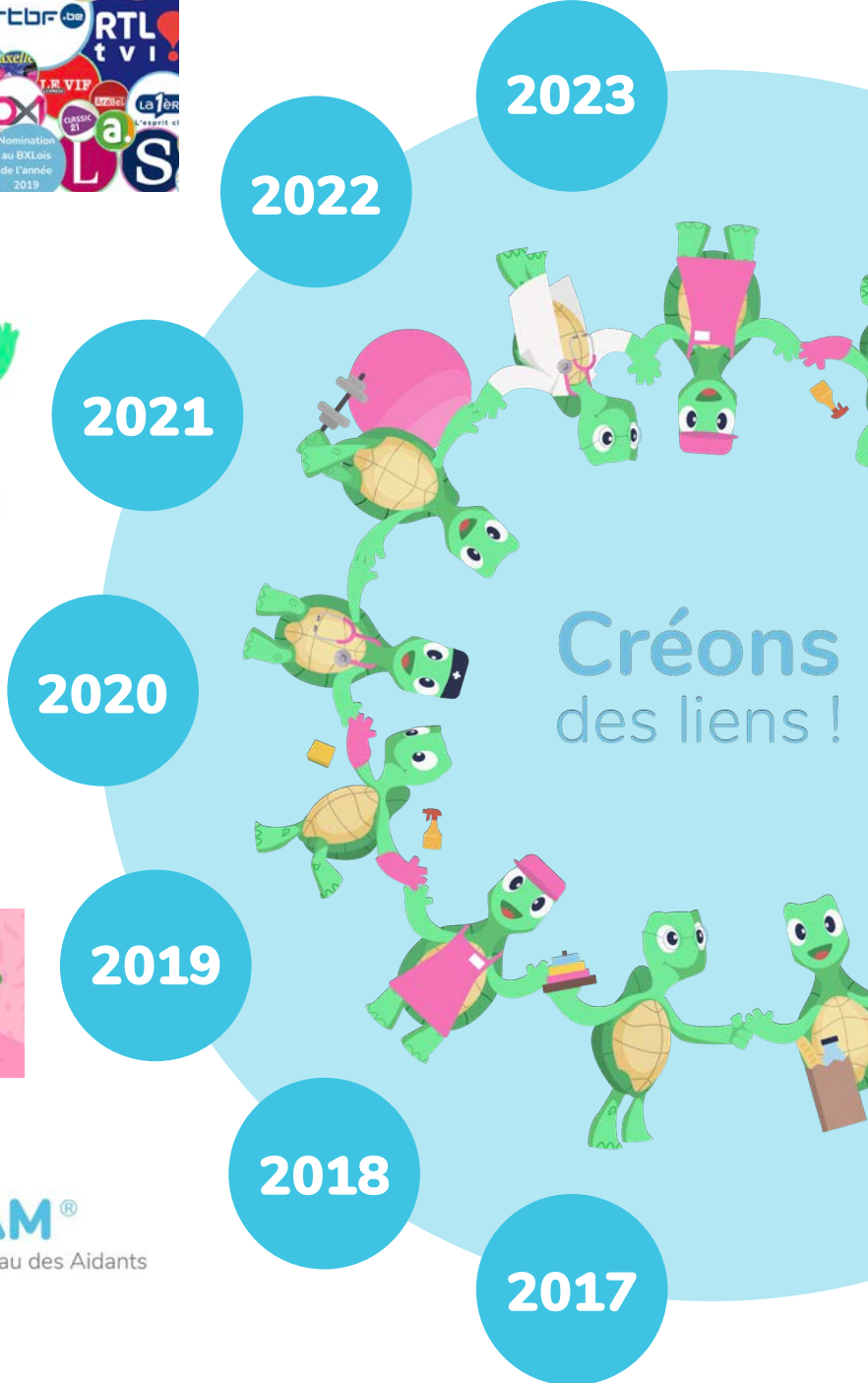
- "Je suis SAM"...

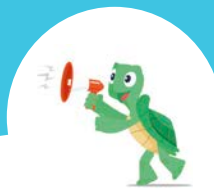


- Naissance de notre association,



- À la recherche d'un symbole incarnant l'entraide





## B - RÉINVENTION D'IDENTITÉ CHEZ SAM EN 2023

### Défi Rencontré

En 2022, l'asbl SAM a été confrontée à un obstacle majeur : notre demande de participation à la campagne de solidarité a été refusée par la « Commission d'octroi d'espaces gratuits de campagne radiodiffusée » de la Fédération Wallonie-Bruxelles, malgré une solide validation scientifique de notre projet. La raison ? Un souhait de la commission pour que notre message soit plus en phase avec celui des asbl Aidants Proches.

### Un Moment de Réflexion

Cette période de remise en question nous a poussés à revoir notre stratégie de communication et à préparer un nouveau dossier pour 2024, dont le principe de réintroduction a été approuvé. Ce fut une occasion précieuse de réaffirmer notre identité unique et notre mission, qui se distinguent et complètent celle des asbl Aidants Proches.

### Notre Mission Élargie : incluant aidants au sens large, patients et soignants

Chez SAM asbl, fondée en 2018 notamment par Axel et Bernard De Roover, notre engagement dépasse le soutien aux aidants proches. Nous ciblons une audience plus large, incluant les professionnels de la première ligne, les travailleurs sociaux, et toute personne touchée par la perte d'autonomie, qu'elle soit due à une maladie, un handicap ou le vieillissement.

### Évolution de l'Acronyme SAM

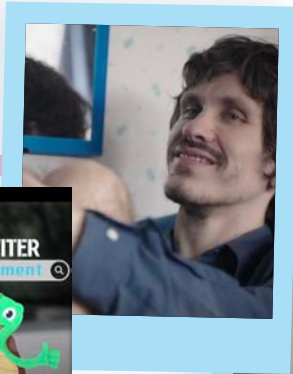
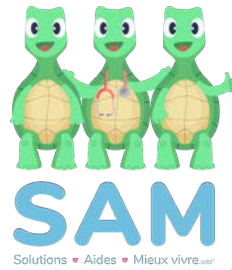
Nous avons redéfini l'acronyme SAM pour qu'il reflète mieux nos valeurs. Nous sommes passés de « Solidaires À la Maison » à « ceux qui Soignent, Aident et aiMent ». Nous invitons chacun à se voir dans ce symbole, unissant tous ceux qui contribuent à notre projet.

### Nouveau Logo, clarification de notre Vision

Notre logo révisé incarne clairement notre engagement auprès de ceux qui **S**oignent, **A**ident et **aiM**ent. Notre objectif est de fournir des informations sur les **S**olutions d'**A**ide pour un **M**ieux vivre, soulignant notre rôle dans la prévention de l'épuisement lié à la recherche d'informations sur la perte d'autonomie.



# " Patients Aidants Professionnels ... Ils Soignent ils Aident ils aiMent... Ils sont SAM... Ils recherchent des Solutions des Aides pour Mieux vivre "



## 01 CRÉATION DE LIENS AVEC LES PROFESSIONNELS



### Partie 3 : “Rencontres Marquantes et Créations de Liens”

Au cœur de notre mission, l'équipe SAM s'engage à être facilitateur à la création de collaborations fructueuses au sein du secteur médico-social.

Notre ambition ? Soutenir la création de réseaux où chaque partenaire, indépendamment de son domaine d'origine, trouve sa place et contribue à une synergie collective, brisant les silos traditionnels.

Notre stratégie repose sur une complémentarité : enrichir notre communauté par des échanges numériques et des rencontres en personne. Chaque interaction tisse un peu plus le maillage de d'un réseau communautaire, fortifiant les liens et élargissant les horizons.

L'année 2023 a été une période de concentration intense sur le betatesting, en particulier de notre logiciel phare « Travailler en Réseau ». Cet outil est au cœur de notre stratégie pour faire évoluer les méthodes de collaboration, en offrant une plateforme adaptée aux besoins évolutifs de notre secteur.

### A - DE JUIN À OCTOBRE -ATELIERS DU CHANGEMENT AVEC BRUSANO :

De juin à octobre, notre engagement actif dans ces ateliers a non seulement consolidé notre réseau, mais a également pavé la voie à des collaborations enrichissantes. Nous avons activement promu notre outil "Travailler en Réseau", visant à améliorer significativement l'échange d'informations et à faciliter la création de répertoires vitaux tant pour les bénéficiaires que pour les professionnels. Cet outil pourra intervenir en support aux projets diversifiés des différents bassins, tels que l'établissement de points d'information accessibles au grand public et le développement d'une ligne d'assistance pour les professionnels face à des défis complexes ou encore la création de sites internet dédiés.





## B - 3 OCTOBRE MATINÉE INFO SUR PSSI

L'équipe SAM a participé à une session informative matinale sur le PSSI le 3 octobre, en présence de figures notables telles que M Maron. L'objectif était de se mettre à jour sur les décisions récentes, notamment concernant l'aspect crucial de la "territorialisation" du PSSI. Ce sujet, au cœur des préoccupations de nombreux professionnels du secteur social et de santé, a également été l'occasion d'enrichissantes discussions informelles avec eux.



## C - 29 ET 30 SEPTEMBRE SALON INNOVAGE : UNE PLONGÉE DANS L'UNIVERS SENIOR

Organisé par Samen Toujours et Senior Montessori, le Salon Innovage s'est tenu les 29 et 30 septembre, mettant un point d'honneur sur les innovations dédiées aux seniors.

- **Vendredi Soir : Échanges et Réflexions**

La première soirée a été marquée par une conférence intéressante, suivie de discussions en groupes entre experts du domaine. L'accent était mis sur l'émergence et le développement de tiers-lieux adaptés aux besoins des seniors, un sujet qui a suscité un intérêt profond chez tous les participants.

- **Samedi : Rencontre avec le Public**

Le lendemain, le salon a ouvert ses portes à un public plus large, offrant à l'équipe SAM l'opportunité d'échanger avec d'autres professionnels spécialisés dans l'accompagnement des personnes âgées, ainsi qu'avec des visiteurs en quête d'informations et de solutions novatrices.





## 02 CRÉATION DE LIENS AUPRÈS DU SECTEUR ACADÉMIQUE

### A - PARTICIPATION AU COLLOQUE BEHIVE

28 & 29 Novembre

Nous avons eu l'honneur de participer au colloque organisé par BeHive et l'Académie Voor De Eerste Lijn. Cet événement a rassemblé des experts des soins de santé de première ligne autour de thèmes alignés sur nos valeurs et notre mission.

Au programme :

- **Expertise patient** : Focus sur l'intégration de l'expérience des patients dans la formation des professionnels de santé.
- **Approche sociale de la santé** : Discussion sur l'importance d'une vision globale dans les soins primaires.
- **Nouveaux rôles et défis** : Exploration des rôles émergents et de leur complémentarité au sein de la première ligne.

Le colloque a renforcé nos convictions et nous a permis de rencontrer des acteurs partageant notre vision, ouvrant la voie à de potentielles collaborations.



### B - INTÉGRATION AU COMITÉ D'ÉVALUATION "BIEN CHEZ MOI2.0"

Au fil de l'année, notre asbl a renforcé son engagement dans le secteur de la santé. Notamment, notre directrice Marine Salou a rejoint le comité d'évaluation du programme "Bien chez moi 2.0", piloté par l'UCLouvain.



- **Apport de SAM :**

Cette intégration reflète la reconnaissance de notre expertise, en particulier dans le domaine de l'information pour les aidants proches. Le programme "Bien chez moi 2.0" propose une approche préventive innovante pour améliorer la qualité de vie des aînés, en partenariat avec des ergothérapeutes de proximité.

- **Mission du Comité :**

Le comité se réunissant semestriellement, vise une évaluation exhaustive du programme, en collaboration étroite avec l'UCLouvain, les chercheurs-formateurs, et le réseau Be.Hive, assurant ainsi le succès de ce projet ambitieux.

## C - RECONNAISSANCE ACADÉMIQUE POUR L'ASBL SAM

L'ASBL SAM a été honorée par une reconnaissance du monde académique, marquant une étape significative dans son développement.

Collaboration Établie : Notre directrice a été invitée à se joindre au Centre de recherche en approches sociales de la santé de l'École de Santé Publique de l'Ulb, en tant que Collaboratrice Scientifique.

- **Collaboration Établie :** Notre directrice a été invitée à se joindre au Centre de recherche en approches sociales de la santé de l'École de Santé Publique de l'Ulb, en tant que Collaboratrice Scientifique.
- **Projet SAM :** Cette intégration reconnaît la contribution notable de l'ASBL à l'amélioration du soutien aux aidants proches, notamment à travers des initiatives telles que le projet SAM. Ce dernier a mis en pratique la méthodologie Patient-Partenaire de l'ESP, depuis son démarrage en 2016 démontrant l'efficacité de notre approche basée sur la recherche-action.
- **Échange de Savoir :** La collaboration entre l'ASBL SAM et l'École de Santé Publique renforce notre engagement envers l'amélioration des pratiques de santé et sociales, favorisant un échange mutuellement bénéfique de connaissances méthodologiques et d'analyses de données terrain.
- **Impact Pédagogique :** Cette reconnaissance par une institution académique de renom souligne non seulement l'impact de l'ASBL SAM dans le domaine du soutien aux aidants proches mais ouvre également des perspectives pour des collaborations futures.

Cette étape illustre l'importance de notre travail et renforce notre détermination à poursuivre nos efforts pour un soutien plus efficace aux aidants proches.



ÉCOLE  
DE SANTÉ  
PUBLIQUE





## 03 CRÉATION DE LIENS AUPRÈS DES ASSOCIATIONS DE PATIENTS ET DE PROCHES

### A - AVEC LES ASSOCIATIONS SOUTENANT LES AIDANTS PROCHES

#### 01 Poursuite de notre partenariat clef avec les 3 asbl Aidants Proches : Aidants proches Wallonie, Aidants proches Bruxelles et Jeunes Aidants proches

##### Le 21 juin : la journée des aidants proches – Remise du Mémorandum des asbl Aidants proches aux représentants politiques

Dans le cadre du partenariat clef entre l'ASBL SAM et les associations d'aidants proches, le mémorandum présenté le 21 juin 2023 aux représentants politiques a marqué un tournant décisif.

La revendication numéro deux, plaidant pour "Renforcer le soutien aux initiatives de centralisation de l'information telles que le réseau SAM et créer des référents aidants-proches de proximité pour la diffuser et la transmettre", souligne l'importance cruciale de l'information comme outil préventif contre l'épuisement des aidants.

Cette prise de position révèle la reconnaissance du travail accompli par l'asbl SAM, malgré l'absence de financements pérennes, et met en lumière la nécessité urgente d'amplifier ce soutien. L'appel à l'action est clair : en consolidant les ressources et en facilitant la circulation de l'information on peut véritablement améliorer la qualité de vie des aidants proches et de leurs proches aidés.

Le constat du mémorandum, indiquant que « près de 90% des professionnels voient dans un point d'information unique le "Graal" pour les aidants. ». Cette reconnaissance par les ASBL Aidants Proches est un appel à l'action pour les décideurs politiques, les invitant à prendre conscience de l'impact profond que peut avoir une information adéquate et accessible dans la vie des personnes, et à soutenir de manière durable des initiatives telles que SAM, qui œuvrent quotidiennement pour faire une différence significative.





## 21 septembre : Collaboration SAM & Aidants Proches Bruxelles :

Nous avons co-animé une session informative pour démystifier la loi de reconnaissance des aidants proches et souligner le soutien apporté par le Réseau SAM aux aidants. Cette initiative reflète notre engagement à éclairer et assister les aidants proches, un thème central sur notre plateforme.



## 21 novembre Rencontre Impactante avec les Équipes des différentes ASBL Aidants-Proches

Le 21 novembre, malgré quelques reports antérieurs, notre équipe a eu l'opportunité enrichissante de partager notre philosophie sur le travail collaboratif en réseau. Nous avons présenté notre outil destiné à soutenir la création de réseaux et de répertoires interconnectés.

Cette présentation s'est déroulée devant des représentants des ASBL Jeunes Aidants Proches, Aidants Proches Wallonie, Aidants Proches Bruxelles, ainsi que de l'Équipe Mobile de Prévention Soutien Aidance. L'accueil chaleureux et réceptif de ces organisations nous a reboosté mais a permis de souligner la complémentarité de nos démarches avec les organisations telles que celles-ci afin de renforcer le tissu de soutien pour les aidants proches.





## 02 8 décembre - Colloque Inspirant avec l'asbl Fratriha : Dépasser les Barrières Invisibles

Lors du colloque émouvant organisé le 8 décembre par l'asbl Fratriha, qui œuvre pour les fratries d'enfants avec un handicap, notre équipe a eu l'opportunité de présenter le Réseau SAM. Cet événement a également été l'occasion de lancer officiellement notre série de capsules vidéo d'information « L'avenir ?! SAM Tracasse ! » (saison 1).

- **Témoignages Révélateurs** : Les récits partagés par des individus en quête d'informations ont marqué la journée, mettant en exergue les défis quotidiens liés à l'absence d'informations pertinentes. Des histoires comme celle d'un père qui a découvert bien trop tard les services d'accompagnement disponibles pour son enfant, ou celle d'une mère aidée par notre permanence juridique à naviguer à travers une situation complexe, soulignent combien l'information est cruciale.
- **Brisant les Murs Invisibles** : Ces échanges ont réaffirmé que briser les obstacles à l'information, ces murs invisibles, est essentiel pour permettre à chacun de maîtriser son projet de vie. Il demeure un défi constant de convaincre les décideurs de l'importance vitale de l'information et de la prévention.
- **Un Élan pour Poursuivre** : La réaction positive des participants au colloque renforce notre conviction de la nécessité de continuer à enrichir le Réseau SAM. Face aux témoignages et à l'enthousiasme rencontrés, nous sommes encore plus motivés à œuvrer pour la diffusion d'informations qui peuvent faire la différence dans une vie.





## 03 Avec les partenaires de la Maison de l'aide

### 15 décembre 2023- Hivernales de l'Aidance à la Maison de l'Aidance

- **Le 15 Décembre** : Un rendez-vous incontournable organisé par les associations phares de la Maison de l'Aidance : Casa Clara, Fratriha, Aidants Proches Bruxelles, et Jeunes Aidants Proches. Ces acteurs clés ont invité le Réseau SAM à enrichir les Hivernales de l'Aidance, un événement festif axé sur les célébrations de fin d'année, dédié aux aidants-proches et aux professionnels en quête d'informations sur les services de soutien disponibles.
- **Rencontres et Échanges** : Cette journée a été marquée par des interactions fructueuses avec des aidants de diverses provenances, venus s'informer sur les solutions concrètes que le Réseau SAM peut leur offrir. Par ailleurs, de nombreux professionnels du secteur social étaient présents, désireux de mieux comprendre les ressources à leur disposition, souvent méconnues.

## B - AVEC LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS

### 01 Avec l'asbl CLAIR : un Partenariat Renouvelé

- **22 avril 2023 - Troisième Collaboration Annuelle** : L'asbl CLAIR, une coalition d'associations dédiées aux patients souffrant de maladies rhumatismales inflammatoires, nous a honorés de son invitation pour la troisième année consécutive à sa journée annuelle de conférences et d'ateliers le 22 avril.
- **Présence Active du Réseau SAM** : Notre équipe a pris part activement à cet événement en tenant un stand d'information et en proposant une présentation éducative destinée aux patients et à leurs aidants.
- **Un Après-Midi d'Échange et d'Inspiration** : Cette rencontre a été l'occasion d'échanges fructueux et a été marquée par des témoignages poignants qui ont enrichi les présentations, soulignant l'importance de notre mission commune de soutien et d'information.



### 02 Le Réseau via des webinars avec les Associations de



## Patients 2 octobre 2023 - Forum Made In Patient (LUSS) à Bruxelles

Au cœur de Bruxelles, nous avons participé à l'événement organisé par la LUSS, une plateforme idéale pour rencontrer un éventail d'associations de patients. Cette soirée a été ponctuée de networking, d'ateliers, et d'une conférence où des témoignages de patients-formateurs ont été mis à l'honneur.

## 03 30 novembre 2023 - Forum Social-Santé de Namur (LUSS)

Le 30 novembre, le Forum Social-Santé de la LUSS à Namur a offert une occasion précieuse de réseautage et d'information. Outre le renforcement des liens avec des partenaires de longue date comme l'asbl Ergo 2.0, cet événement a marqué l'initiation de nouveaux partenariats.

- **Perspectives d'Avenir** Un moment fort de cette rencontre a été l'écoute de la vision de Madame la Ministre Morreale pour l'avenir, apportant des éclairages importants sur les orientations futures du secteur, et renforçant l'alignement de nos initiatives avec les priorités régionales.



## 01 PRÉAMBULE : QUELS CONTENUS SONT MIS À DISPOSITION PAR L'ASBL?



### Partie 4 :

## “Evolutions des contenus de la plateforme SAM en 2023 ”

Confrontés à la perte d'autonomie, individus et familles se lancent dans une quête d'adaptation pour redéfinir leur quotidien face à cette nouvelle réalité.

Cette démarche dépasse la simple gestion des besoins pratiques et médicaux ; elle embrasse une transformation holistique de la vie, visant à maintenir une qualité de vie optimale en adaptant loisirs, environnement professionnel et parcours éducatif.

L'accès à l'information joue un rôle central dans ce processus. Les personnes affectées recherchent des conseils pratiques pour déléguer des tâches devenues ardues et pour identifier des sources de soutien fiables. Cette recherche couvre un spectre large, incluant le soutien domestique, l'assistance professionnelle, les soins personnels, et bien plus.

Parallèlement, la réinvention de toutes les facettes de la vie : des loisirs... devient essentielle. Il s'agit de trouver de nouveaux hobbies accessibles ou d'adapter les activités préférées pour continuer à éprouver plaisir et engagement malgré les contraintes. Cela peut aussi impliquer l'exploration de technologies assistées ou la participation à des événements conçus pour être inclusifs.

Dans le domaine professionnel, l'adaptation peut signifier des aménagements sur le lieu de travail, une réorientation professionnelle ou un recours accru au télétravail, afin de continuer à exercer une activité rémunératrice et épanouissante. Les employeurs et les employés collaborent pour créer des environnements de travail inclusifs qui valorisent la contribution de tous, au-delà des limitations physiques.

L'éducation et la formation continue sont également cruciales, nécessitant des programmes adaptés et du matériel pédagogique accessible pour que la soif d'apprendre et de progresser demeure intacte.

La plateforme SAM se positionne comme un levier dans cette démarche d'adaptation en offrant deux catégories principales d'informations :

### 01 Trouver du soutien =

via un annuaire référençant plus de 90 métiers et services. Grâce à cet outil les utilisateurs trouvent de l'aide pour déléguer et obtenir le soutien nécessaire pour les tâches qu'ils ne peuvent plus assumer seuls.

via un espace agenda centralisant également les activités et événements, créant des opportunités de rencontres et de soutien social.

### 02 Trouver des (pistes) de solutions via une riche collection de ressources informatives incluant :

- des articles SAM originaux cocréés avec des experts,
- des liens externes vers des articles clés pour l'adaptation à la perte d'autonomie sélectionnés sur base de critère d'accessibilité des contenus,



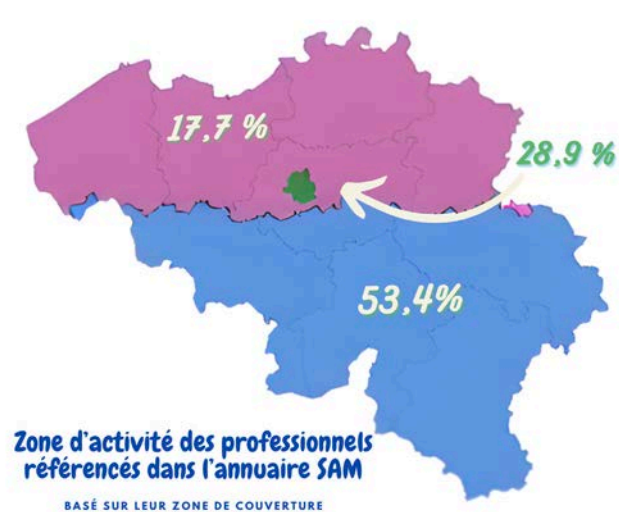
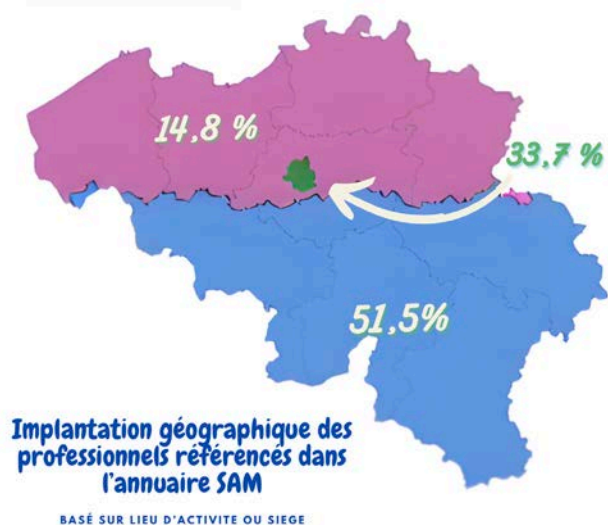
- des contenus juridiques mis à jour via webservice juridique une rubrique "bons plans" avec des conseils pratiques pour le quotidien.
- En intégrant ces éléments, SAM aspire à offrir un espace où les informations essentielles sont accessibles et organisées de manière intuitive, permettant à chacun de naviguer à travers les défis posés par la perte d'autonomie.
- En se concentrant sur l'adaptation de tous les aspects de la vie, SAM vise à devenir un compagnon pour ceux qui cherchent à réinventer leur existence, en faisant face aux défis de la perte d'autonomie avec résilience et créativité.

## 02 EVOLUTION DE L'ANNUAIRE SAM EN 2023

# A - ETAT DES LIEUX DES PRESTATAIRES INTÉGRÉS SUR LA PLATEFORME

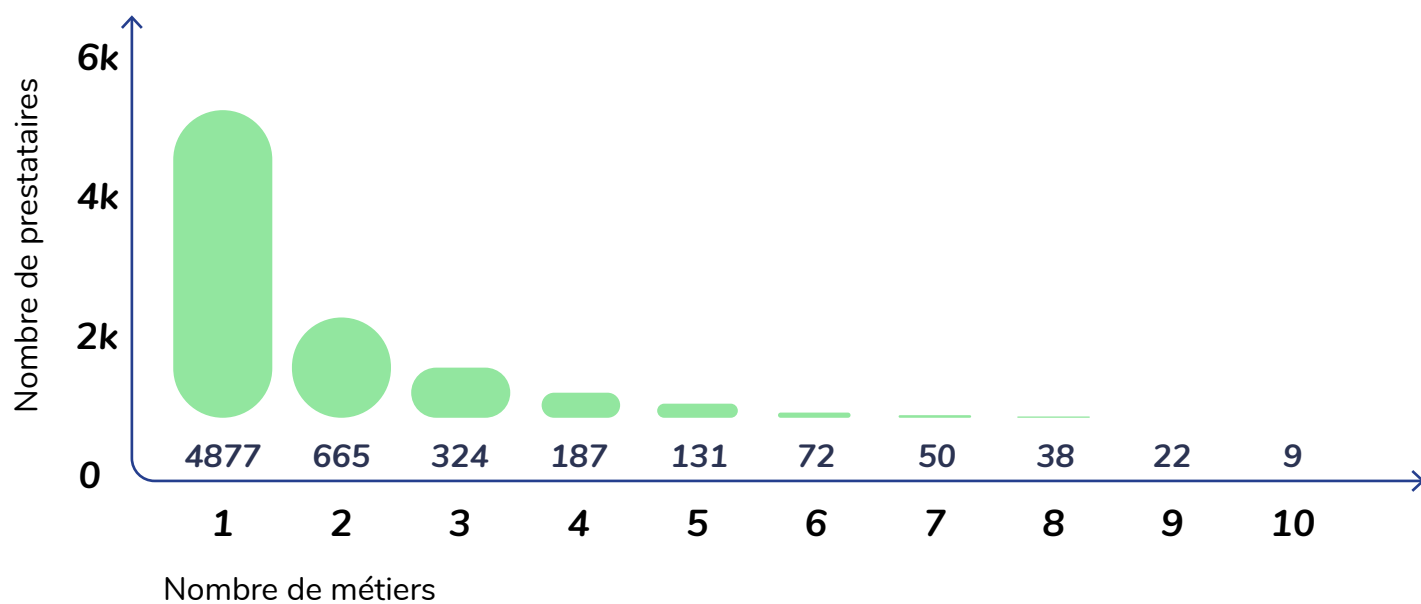
### 01 Vision globale

1. 6398 fiches publiées
  2. 15 fiches désactivées
  3. 4 fiches supprimées
- Prestataires statut publiés : ce sont les prestataires actifs et visibles en ligne. Leur présence sur l'annuaire indique qu'ils sont opérationnels et accessibles pour les utilisateurs.
  - Prestataire Désactivé : Cette catégorie comprend les prestataires dont les activités sont momentanément suspendues pour diverses raisons telles que la maladie ou une suspension temporaire de leurs services.
  - Comptes supprimés : Ici, on trouve les prestataires qui ont été retirés de notre plateforme à leur demande, soit en raison de la cessation de leurs activités, soit parce qu'ils ne souhaitent plus être référencés sur notre annuaire.



### 03 Répartition par métiers et préoccupations

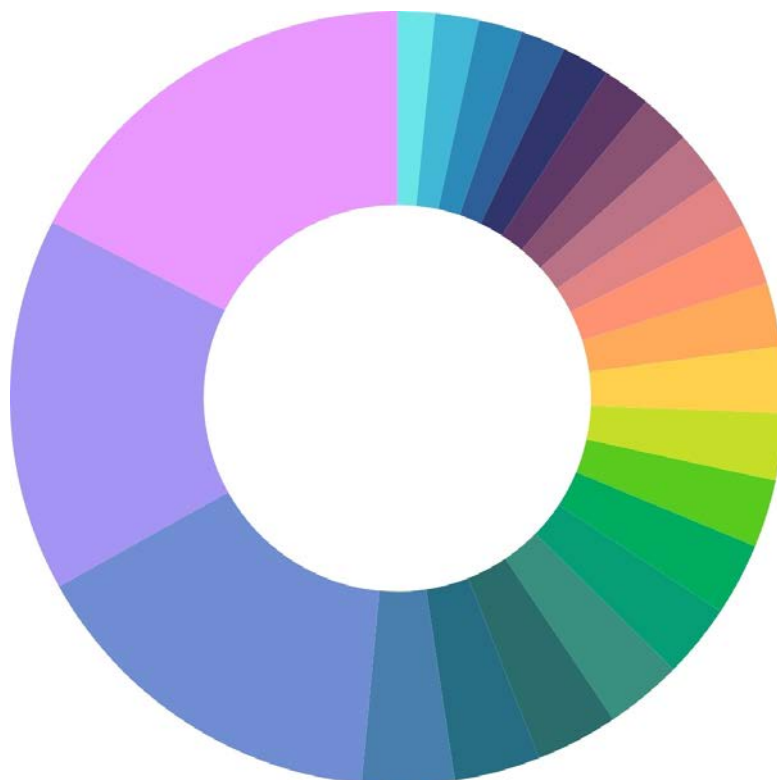
Prestataires classés par nombre de métiers exercés







## 04 Prestataires classés par préoccupation



● 15.61% : Se soigner au domicile	● 2.55 % : Gérer les aspects administratifs et financiers
● 15.44 % : Soigner les « petits maux » du quotidien	● 2.22 % : Etre enfant
● 3.85 % : Organiser sa sortie d'hôpital	● 2.18 % : Faire garder son proche
● 3.59 % : Etre parent	● 2.13 % : Prendre des décisions
● 3.45 % : Rechercher du soutien / Déléguer	● 2,02% : Se soigner en tant que personne âgée accompagner et/ou soutenir une personne âgée dépendante
● 3.22 % : Accepter (ou faire accepter) de l'aide	● 1.99 % : Se divertir Se changer les idées
● 3.08 % : Etre compagnon ou compagne	● 1.87 % : Faire face
● 3.03 % : Echanger Communiquer	● 1.83 % : Soigner un enfant
● 2.83 % : Soigner et/ou accompagner une personne qui vit avec une pathologie de santé mentale	● 1.83 % : Comprendre une maladie un handicap et appréhender son impact sur la vie au quotidien
● 2.8 % : Trouver un lieu de vie	● 1.56 % : Soigner / accompagner une personne qui vit avec une pathologie chronique et et/ou nécessite des soins complexes
● 2.78 % : Préserver et améliorer la santé	● 17.48 % : 29 Autres préoccupations*
● 2.67 % : S'adapter (physiquement)	

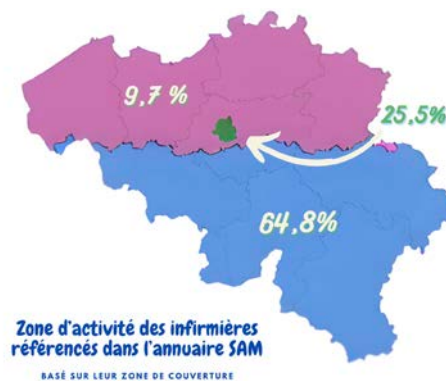
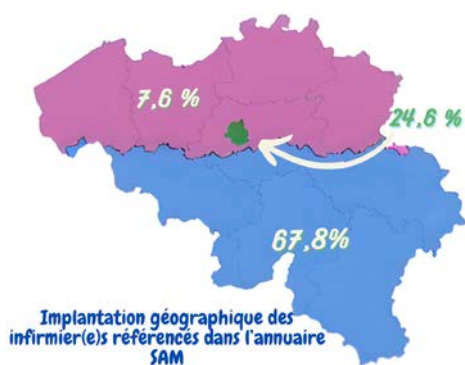
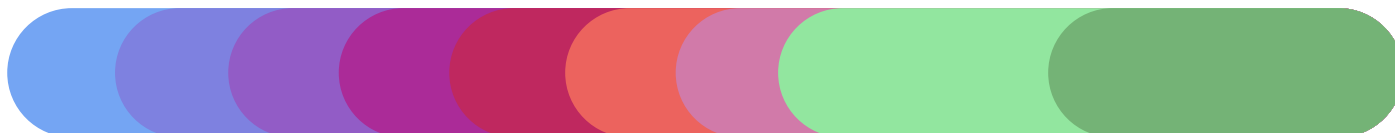
### \*Ces 29 dernières préoccupations rassemblées dans catégories car représentant chacune moins d'1% :

Gérer une crise / Travailler avec un handicap / Prendre des dispositions pour l'avenir de notre proche après notre mort / Se déplacer / Etre écouté Adapter sa vie professionnelle / Faire garder un animal de compagnie / Détecter les symptômes à évoquer avec mon médecin / Gérer (ou prévenir) un conflit familial / S'équiper / Faire son deuil Assistance technique / Organiser sa fin de vie ou celle de son proche Trouver du soutien de proximité / Suivre un enseignement adapté Gérer son quotidien / S'accorder une pause / Accompagner et/ou soigner une pathologie lourde et douloureuse / Prendre soin de son image / prendre soin de soi / Etre frère ou soeur / Gérer les aspects légaux / Entretenir son logement/jardin / Se soigner autrement Faire garder son enfant / Soigner et/ou accompagner une personne qui vit avec une addiction / Adapter son domicile / Adapter son mode de vie / Gérer ses repas / Poser et/ou préciser un diagnostic



## 05 - 90 métiers sont à ce jour référencés sur la plateforme, voici ci-dessous les métiers les plus présents

Loisirs - Psychologie - Maison de repos - Kinésithérapie - Service social - Aide administrative - Médecin - Accompagnement psycho-social - Soins infirmiers





## B - EVOLUTIONS DES RÉSEAUX ACTIFS SUR LA PLATEFORME SAM

### 01 Etat des lieux

Nous sommes heureux de constater une utilisation de notre outil "Travailler en réseau" sur la plateforme SAM. Actuellement, 22 réseaux, regroupant 1 298 prestataires, utilisent cette fonctionnalité. Bien conscient de la nécessité d'améliorer la version bêta actuelle, qui a déjà facilité la mise en relation de ces prestataires, cette adoption témoigne de l'importance d'un tel outil afin de faciliter la collaboration et la communication au sein du secteur médico-social

Les retours et suggestions de ces acteurs de changement jouent un rôle essentiel dans l'identification des axes d'amélioration. Les retours constructifs et les suggestions de ces acteurs de changement sont cruciaux pour identifier les domaines nécessitant des améliorations. Grâce à leur précieuse contribution, nous travaillons à une version améliorée de l'outil, qui sera encore plus adaptée aux besoins du terrain.

### 02 Améliorations en cours de développement :

1. La possibilité pour le responsable d'un réseau de conditionner l'acceptation d'un nouveau membre dans son réseau à la présentation par exemple d'attestation, de diplômes, d'agrément, permettant ainsi aux structures de garantir la qualité et la formation des individus qu'elles endossent grâce à une option technique paramétrée lors de la création du réseau.
2. Permettre l'utilisation de l'outil par les travailleurs indépendamment de l'existence d'une fiche annuaire sur SAM, offrant ainsi la possibilité aux travailleurs de terrain de maintenir et développer leur réseau professionnel tout au long de leur carrière, tout en contribuant au réseau de leur structure employeuse.
3. La fonctionnalité d'impression sélective des fiches réseau, adaptée aux besoins spécifiques et aux interactions en face-à-face avec d'autres prestataires.
4. La gestion d'un réseau sans la nécessité d'avoir une fiche annuaire sur la plateforme, offrant ainsi plus de flexibilité dans la gestion des relations professionnelles...

Nous ne déploierons largement l'outil qu'une fois ces améliorations mises en oeuvre. Cette mise à jour profitera directement des retours des utilisateurs actuels, assurant une prise en compte de l'expérience utilisateur.

### 03 Vers un Avenir Collaboratif :

La progression de l'outil "Travailler en réseau" illustre parfaitement notre engagement envers l'innovation et la co-création avec notre communauté. Nous sommes convaincus que ces améliorations renforceront encore davantage les liens entre les prestataires et contribueront à une synergie accrue au sein du secteur médico-social

Nous exprimons notre gratitude envers tous les réseaux et prestataires qui ont adopté et contribué à l'évolution de cet outil. Votre participation active est le moteur de notre progrès collectif vers un secteur plus connecté, plus résilient et plus impactant.



## C - L'ARTICULATION DE LA PLATEFORME SAM AVEC UN WEBSERVICE INSTITUTIONNEL PROVENANT D'UN RÉSEAU EN LIEN AVEC LES POUVOIRS PUBLICS

La plateforme SAM travaille à fluidifier la circulation des informations sans empiéter sur les démarches des administrations visant à alléger la charge administrative des citoyens. Respectant le principe du « Only One » adopté par les administrations publiques, SAM s'inscrit dans une démarche de simplification et d'efficacité.

Ce principe stipule qu'une information ne devrait être collectée qu'une seule fois et ensuite partagée de manière sécurisée entre les différentes agences gouvernementales. SAM soutient cette dynamique et garantit par ailleurs la conformité au RGPD de l'ensemble des données des prestataires, en veillant à ce que le prestataire reste le propriétaire unique de ses données.

### 01 La plateforme SAM et les webservices institutionnels : 2 Missions complémentaires !

- **a) La plateforme SAM**

L'objectif de l'asbl SAM : lutter contre l'épuisement de ceux qui Soignent Aident aiMent. Une façon de lutter contre cet épuisement est de bâtir un système qui permet à chacun de gagner en efficacité. Pour rester efficace, nous avons la conviction que le prestataire doit rester maître de ses données mais qu'on doit lui faciliter leur mise à jour.

Ainsi, la plateforme sert de facilitateur, travaillant à garantir l'intégrité et la mise à jour des informations sans empiéter sur l'autonomie des prestataires et de leurs partenaires. SAM respecte le principe que chaque acteur est le propriétaire légitime de ses données et que dans le cadre de la plateforme fixé par SAM toute qualité doit être définie par les acteurs eux-mêmes, et non imposée par la plateforme.

La plateforme SAM se positionne comme un catalyseur dans la mise à jour des informations, assurant la pertinence, la structuration et l'accessibilité des données. SAM privilégie l'autonomie des prestataires. Les données sur SAM sont actualisées en respectant les principes du RGPD, où le prestataire a la maîtrise totale de ses informations, renforcée par un soutien technique et logistique

- **b) Une plateforme institutionnelle**

En contraste, une base institutionnelle de données requiert une normalisation pour des besoins analytiques et réglementaires. Les données y sont structurées selon des critères définis et validés par les autorités de tutelle. Les mises à jour ne sont effectuées qu'après validation officielle, garantissant l'exactitude des informations conformément aux standards institutionnels.

- **c) Solution mise en place pour renforcer la complémentarité**

Pour concilier ces deux approches, et renforcer l'efficacité des 2 approches, SAM



a développé un système qui permet de recevoir des informations d'un « webservice institutionnel » sans compromettre l'autonomie des prestataires mais également d'en envoyer vers la base institutionnelle afin de leur permettre le cas échéant de compléter ou de mettre à jour certaines données (données chaudes). Les données dites "froides" – c'est-à-dire institutionnellement vérifiées et normalisées – sont verrouillées sur SAM, garantissant leur conformité avec les informations officielles.

Ainsi la plateforme est bâtie autour de principes intangibles : le prestataire concerné est et restera le propriétaire des données mises en avant sur le site SAM & sur tous les annuaires interconnectés.

### Principes généraux du traitement des données sur la plateforme SAM

- **Le mail d'un prestataire est par défaut non visible sur la plateforme.**

Le prestataire peut le rendre visible mais ce choix lui appartient. Les prises de contact avec le prestataire d'un utilisateur de la plateforme SAM ne peuvent se faire que par le formulaire de contact présent sur la fiche du prestataire ou via l'espace « communiquer avec mon réseau » (dans l'espace pro)

- **L'information**

Le prestataire peut la rendre visible mais ce choix lui appartient. Les prises de contact avec le prestataire d'un utilisateur de la plateforme SAM ne peuvent se faire que par le formulaire de contact présent sur la fiche du prestataire ou via l'espace « communiquer avec mon réseau » (dans l'espace pro)

Envoi d'un mail d'information régulier du prestataire si une modification est intervenue sur sa fiche. Cette modification n'est pas publiée sans information préalable du prestataire.

Envoi d'un mail d'information de rappel trimestriel au prestataire lui recommuniquant le lien de prise en main de sa fiche et ainsi que la possibilité de réinitialiser son mot de passe.

- **La possibilité de supprimer et/ou de modifier ses données à tout moment**

Le prestataire peut à tout moment supprimer son référencement par mail ou via la ligne téléphonique SAM joignable 7/24 au 02 474 02 44. Il peut via ce numéro demander la suppression d'un référencement ou effectuer une demande de modification d'une donnée ou demander ses accès s'il ne les retrouvent plus. Cette demande, après vérification du courriel du propriétaire demandant la suppression, est réalisée dans les 24h en semaine et dans les 48h le Week-end

Il est également possible de faire ces mêmes demandes via l'envoi d'un email a [info@reseau-sam.be](mailto:info@reseau-sam.be) ou d'un courrier postal.

Enfin le prestataire reçoit a minima une fois par trimestre un mail de rappel de son référencement sur la plateforme SAM. Cet email contient les éléments lui permettant de reprendre la main sur sa fiche (en cas de perte de ses login et mots de passe) à savoir un bouton « supprimer mon référencement » et un bouton « prendre en main ma fiche annuaire », ou de mettre fin à son référencement. Un clic sur le bouton « supprimer » présent dans le mail déclenche une suppression immédiate des données.



## Principes de traitement complémentaires mis en place pour permettre l'intégration d'un flux de données officielle

Si le webservice officiel de l'administration communique à la plateforme SAM des données permettant la complétion ou la création de nouvelle fiche prestataire, ces données sont réparties en 2 catégories : les données chaudes et les données froides

1. L'ensemble des données officielles entrant dans le champ du principe « only one » ex les numéro d'entreprise, les numéros inami, les statut juridique etc sont analysées comme des données froides.
  2. Les autres données comme la description d'une activité, un site web, une page facebook.. ;etc sont analysées comme des données chaudes
- **Les données froides** (statut juridique, numéro inami...) présentes dans le flux de données envoyées par le webservice institutionnel font l'objet d'une mise à jour automatique. Les fiches des prestataires en lien avec le webservice institutionnel ont les champs concernant ces données figés. Ce type d'information n'est pas modifiables. Personne ne peut modifier ce type de données via la plateforme SAM même pas le propriétaire des données c'est-à-dire le prestataire.
  - **Les données chaudes** présentes dans le webservice (entrant) institutionnel apparaissent quant à elles en suggestion d'éventuelle modification (avec la date de la donnée du webservice qui peut être mise en regard de la dernière actualisation de la fiche par le prestataire. Ces données ne viennent donc pas remplacer automatiquement les informations renseignées par les professionnels.

En parallèle, SAM développe des flux d'échange de données entre prestataires assurés par un webservice sortant afin de faciliter l'actualisation des données entre partenaires.

Un webservice institutionnel souhaitant intégrer des données chaudes et faciliter leur mise à jour peut également bénéficier de ce webservice (sortant) SAM pour tous les prestataires en lien avec les 2 plateformes.

## 02 Première application de l'intégration d'un webservice institutionnel : l'articulation avec « Bruxelles Social »

### a) Historique le webservice "Bruxelles social" et l'annuaire SAM

Depuis 2018, SAM est connecté au webservice du "Bruxelles social". Initialement, la gestion des données entrantes a nécessité un travail considérable pour éliminer les informations non pertinentes et intégrer celles pertinentes dans l'architecture existante de SAM.

L'automatisation initiale de la mise à jour a posé problème en raison de conflits de données. Face à des mises à jour automatiques qui pouvaient altérer les données existantes, SAM a opté pour une approche plus contrôlée. Par conséquent, les mises à jour automatiques ont été suspendues, et un nouveau paramétrage a été mis en place. Le webservice "Bruxelles social" a été réactivé dans un contexte contrôlé, avec des données comparées manuellement et des prestataires intégrés de manière sélective sur la plateforme SAM.



L'implémentation des données a révélé une logique différente de traitement, nécessitant un filtrage et une adaptation conséquents. En 2020, nous avons fini par aboutir au développement de paramétrages aboutissant à une intégration maîtrisée des informations pertinentes du "Brussels social" sur la plateforme SAM (selon le modèle évoqué au point précédent)

### b) Avancées 2023 - Plateforme SAM et Bruxelles Socia

Bien que des progrès aient été faits, des enjeux subsistent, notamment la gestion des courriels essentiels pour la communication RGPD ainsi que pour l'empowerment des professionnels de terrain et la difficulté d'aligner les zones de couverture avec les données institutionnelles. SAM est déterminé à trouver des solutions pour ces défis, tout en maintenant une plateforme conforme au RGPD et utile à la communauté. Aussi nous avons sollicité une rencontre en 2023 pour tenter de trouver des solutions sur ces points restant à traiter

- Points Éclaircis

Cette réunion a permis de clarifier plusieurs aspects essentiels de la collaboration entre les deux entités. D'une part, l'administration, représentée par Olivier Gillis, a exprimé une volonté de tisser des liens. L'objectif principal pour SAM dans cette rencontre était de réaffirmer son engagement à collaborer tout en soulignant que les difficultés techniques rencontrées provenaient principalement du flux de données de Bruxelles Social.

- Avancées Positives

L'atmosphère conviviale suggère une ouverture appréciable vers une collaboration constructive. La reconnaissance par Bruxelles Social des problèmes liés à leur webservice et l'expression d'un intérêt pour la communication et les flux de données rendus possibles par SAM marquent des points positifs. Il a été évoqué de faciliter par exemple le référencement des infirmiers par l'usage de l'outil travailler en réseau. Un chercheur de l'Observatoire de la santé a d'ailleurs participé au début de la réunion pour réfléchir à comment SAM pourrait collaborer avec le Bruxelles social pour faciliter une recherche en cours sur le travail des infirmiers à domicile à Bruxelles.

- Points en Attente de Réponses

Malgré les avancées, la plateforme SAM reste dans l'attente de réponses sur plusieurs points critiques :

- L'absence de courriels dans le flux de données des nouveaux prestataires pose un problème pour développer l' « empowerment » des prestataires
- La difficulté de figer certaines "données froides" issues du webservice, comme les zones de couverture et les agréments, la nature des informations ne sont à ce jour pas exploitables
- Des difficultés à isoler les données FR et NL dans certaines fiches
- Des difficultés d'identification de certains secteurs spécifiques dans les données (secteurs LGBT se mélangeant avec le secteur Seniors...)

Le Bruxelles Social a indiqué ne pas avoir les moyens de mettre en place un webservice



sortant de SAM vers eux en dépit de la clef api proposée par la plateforme SAM et une mise en lien avec leurs développeurs n'était pas envisageable pour le moment afin de construire ensemble des solutions.

- Mise en place d'un système d'accès aux fiches de prestataires :

En réponse à l'impasse actuelle concernant la mise en place d'un webservice sortant vers le Bruxelles Social, SAM a proactivement instauré un système d'accès aux fiches des prestataires qui entretiennent des liens avec les deux plateformes. Cette initiative permet à Bruxelles Social d'exploiter les informations complémentaires disponibles sur la plateforme SAM, garantissant ainsi une utilisation optimale des ressources existantes en attendant des solutions techniques plus intégrées. En conclusion, la réunion a mis en lumière la bonne volonté et la coopération entre SAM et Bruxelles Social afin de collaborer au mieux et de contribuer positivement à l'écosystème de l'aide et du soin à Bruxelles, tout en maintenant la spécificité de sa mission et en respectant le RGPD.

Toutefois, des discussions plus approfondies et des accords concrets n'ont à ce jour pas pu encore prendre forme.

### c) Etat des lieux 2023 :

Nous avons réussi à trouver les bons paramétrages dans notre version 2 pour intégrer les données d'un webservice institutionnel tout en préservant le principe du «only one ». A ce jour nous avons intégré dans notre back office « le flux de données de 3960 fiches « Brussels social » dans notre système.

Sur ces 3960 fiches seules 1642 sont actives (publiées) sur notre plateforme mais les données de ce webservice sont implémentées sur **840 fiches des 6398 fiches prestataires publiées sur l'annuaire de notre plateforme ; ce qui équivaut à un rapport de 1 fiche SAM pour 2 fiches webservices « Bruxelles social ».**

**Le paramétrage actuel permet un meilleur contrôle du flux de données**

- Par une séparation des flux :

	ID CDCS ↑↓	ID SAM ↓↑	Titre CDCS ↑↓	Titre SAM ↑↓	Date CDCS ↑↓	Date SAM ↑	
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Filtrer..."/>	<input type="text" value="Filtrer..."/>	<input type="text" value="Filtrer..."/>	<input type="text" value="Filtrer..."/>	<input type="text" value="yyyy-mm-dd"/>	<input type="text" value="yyyy-mm-dd"/>	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Consulter ID SAM</a>	7682	7248	LAMA CENTRE MÉDICO-SOCIAL POUR TOXICOMANES - MOLENBEEK-SAINT-JEAN	LAMA CENTRE MÉDICO-SOCIAL POUR TOXICOMANES - MOLENBEEK-SAINT-JEAN	24/11/22	10/05/2023
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Consulter ID SAM</a>	16258	7244	CENTRE D'ENTRAIDE DE JETTE - ROUF 2ND HAND	CENTRE D'ENTRAIDE DE JETTE - ROUF 2ND HAND	25/10/18	08/05/2023
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Consulter ID SAM</a>	16270	7243	PROMO JEUNES AMO	PROMO JEUNES AMO	04/05/22	08/05/2023
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Consulter ID SAM</a>	16265	7242	BRAVVO - BRUXELLES AVANCE - CENTRE COMMUNAUTAIRE OASIS	BRAVVO - BRUXELLES AVANCE - CENTRE COMMUNAUTAIRE OASIS	21/03/22	08/05/2023
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Consulter ID SAM</a>	16274	7240	ADITI	ADITI	01/08/18	08/05/2023
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Consulter ID SAM</a>	16299	7238	MY LITTLE HOUSE	MY LITTLE HOUSE	07/09/20	08/05/2023
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Consulter ID SAM</a>	16311	7237	DE BUITELING - SINT-JORIS	DE BUITELING - SINT-JORIS	21/09/20	08/05/2023





- Exclusion possible des données non pertinentes :

#### Tableau de données CDCS

ID CDCS	ID SAM	Titre CDCS	Titre SAM	Date CDCS	Date SAM
12578		SANTÉ MENTALE ET EXCLUSION SOCIALE-RELIGIEUSE		22/10/21	0

- Une mise à jour automatique des données froides disponibles =

#### Tableau de données CDCS

ID CDCS	ID SAM	Titre CDCS	Titre SAM	Date CDCS	Date SAM
12578		SANTÉ MENTALE ET EXCLUSION SOCIALE-RELIGIEUSE		22/10/21	0

A ce jour pour les prestataires bruxellois référencés dans le cadastre social santé de l'administration, les données froides bloquées sont:

- N° entreprise
- Statut juridique

A terme quand les données du Bruxelles social seront opérationnelles, ce principe de blocage des données froides s'étendra :

- Au numéro inami : information manquante à ce jour
- À la zone de couverture géographique (pour les institutions agréées pour exercer sur une zone précise) notre architecture intègre le découpage par quartiers voulu par la Région Bruxelloise. Nous rencontrons en revanche des difficultés techniques à alimenter ce champ via le webservice Bruxelles social.
- À l'agrément officiel émanant des administrations (ex COCOF, COCOM VGC ..) nous souhaiterions mettre en avant les agréments Cocof, Cocom, Vgc mais à ce stade nous n'arrivons pas obtenir cette info générique. Nous arrivons à récupérer une information trop détaillée difficilement exploitable.
- Des champs suggestions apparaissant pour toutes les données chaudes

- Consultations : orientation et/ou accompagnement individualisé médical, psychologique et encadrement social. Possibilité d'entretiens de couples ou familiaux en accord et concertation avec le patient  
 - Accueil communautaire : activités communautaires, aide sans rendez-vous à la recherche d'emploi ou de logement, pour des démarches sociales et administratives  
 - Accompagnement ponctuel pour une démarche à l'extérieur, selon disponibilités  
 - Action collective de réduction de risques : renforcement du lien social, information, échange du matériel d'injection  
 - Formation : modules de sensibilisation/information à destination des intervenants non spécialisés, formation continue pour des acteurs médicaux et paramédicaux

#### Suggestion CDCS (Activity)

- Consultaties: individuele medische, psychologische en sociale raadgeving, doorverwijzing en/of begeleiding; mogelijkheid tot gesprekken met koppels of familie na toestemming van en overleg met de patiënt  
 - Collectieve opvang: gemeenschapsactiviteiten, ondersteuning zonder afspraak bij de zoektocht naar werk of huisvesting, voor de sociaal-administratieve procedures  
 - Uitzonderlijke begeleiding bij externe procedures naargelang de mogelijkheid  
 - Collectieve actie rond risicobeperking: versterken van de sociale binding, informatie, spuitenruil  
 - Vorming: sensibiliserings- en informatiemodules voor niet-gespecialiseerde hulpverleners, bijscholing voor medische en paramedische actoren

Ces suggestions de complétion permettent de compléter le cas échéant des données manquantes mais n'écrasent plus les données mises à jour par le prestataire.



## D - DONNÉES EN ATTENTE D'INTÉGRATION SUR LA PLATEFORME : COLLABORATION STRATÉGIQUE ENTRE LA PLATEFORME SAM ET LE SOCIAL PROFIT DATATRUST

En 2023, la plateforme SAM a franchi une étape importante en obtenant un partenariat avec le Social Profit DataTrust, une initiative pilotée par la Fondation Roi Baudouin et soutenue par des acteurs clés du secteur à profit social en Belgique. Ce partenariat ouvre de nouvelles possibilités pour la plateforme SAM, notamment en termes d'enrichissement de notre base de données avec des informations précieuses sur le secteur non lucratif.

### 1. Le Social Profit DataTrust : Une Ressource importante

Le Social Profit DataTrust se distingue par sa capacité à compiler des données issues de trois sources officielles primordiales : la Banque Carrefour des Entreprises, la Banque Nationale de Belgique et l'Office National de Sécurité Sociale. Cette fusion crée une base de données robuste, offrant un aperçu détaillé de l'économie sociale et des organisations à profit social en Belgique, avec environ 140.000 références.

### 2. L'Intégration des nouvelles Données : Un Nouveau Défi pour SAM

L'obtention via ce partenariat de plus de 17.000 nouvelles fiches via le Social Profit DataTrust représente une opportunité significative pour la plateforme SAM. Notre objectif immédiat est de traiter et d'intégrer ces données en paramétrant le flux comme un nouveau webservice, dans notre système. Cette démarche s'aligne sur notre engagement continu à offrir des informations actualisées et pertinentes à notre communauté.

Le traitement de ce volume conséquent de données implique une approche méthodique et rigoureuse pour garantir leur intégration fluide et efficace dans notre plateforme. Cela nécessite une adaptation de notre infrastructure technique et une mise à jour de certaines de nos procédures de traitement de données pour accueillir ce nouveau flux d'informations.

### 3. Avantages et Perspectives

L'intégration réussie de ces données enrichira considérablement notre répertoire d'entités à profit social, améliorant ainsi la valeur et la pertinence de la plateforme SAM pour les utilisateurs à la recherche d'informations fiables et complètes sur le secteur. Cette initiative renforce notre position en tant que ressource incontournable pour les professionnels, les bénévoles et tous les acteurs impliqués dans l'économie sociale en Belgique.

Il est important de préciser, en introduction de cette partie consacrée à nos contenus informatifs, une modification significative visant à clarifier notre offre d'information : la section autrefois nommée "SAM Guide" a été rebaptisée "Articles SAM".

## 03 LES CONTENUS INFORMATIFS



Cette modification a pour objectif d'optimiser l'expérience de navigation de nos utilisateurs en établissant une distinction claire entre les contenus originaux co-crédés par SAM en collaboration avec le secteur, et les contenus externes, accessibles via des webservices externes (comme la base juridique droits quotidiens mise à jour en permanence) ou via des liens hypertextes dans notre rubrique d'information. Cette amélioration s'inscrit dans notre démarche continue d'offrir un accès facilité et intuitif à des informations pertinentes et de qualité.

## A - UN DOSSIER PHARE EN 2023 : LES CAPSULES "SAM TRACASSE" EN VERSION PAPIER

Suite à la diffusion des capsules vidéo (réalisées en cocréation avec l'asbl Fondation Portray) "SAM Tracasse : L'avenir ?! Préparons-le !" en décembre 2023, notre équipe a décidé de rendre l'information encore plus accessible en transposant ces contenus en supports papier. Chaque capsule, abordant des sujets tels que l'administration de biens et les successions, a été accompagnée de résumés écrits, soulignant les points clés.

- **Collaboration avec Droits Quotidiens**

Notre partenariat avec l'asbl Droits Quotidiens a été essentiel pour la création de ces dossiers imprimés, disponibles aussi en PDF. Ce travail conjoint a permis d'assurer la véracité et la clarté des informations fournies, rendant l'information juridique accessible à tous.

- **Dossiers Complets et Accessibles**

Nous avons produit cinq dossiers correspondants aux vidéos et une compilation de 32 pages, tous conçus pour faciliter la diffusion de l'information fiable dans un langage clair.

- **Projet pour l'Avenir**

Nous aspirons à produire une seconde saison de capsules, cette fois axée sur les préoccupations des seniors, telles que les déclarations anticipées et les mesures de protection.





## B - COLLABORATION AVEC LA HAUTE ÉCOLE CONDORCET

En fin d'année 2022, notre partenariat éducatif avec les étudiants en Master en sciences infirmières de la Haute École Condorcet (Mons – Promotion 2022-2023) a pris une dimension nouvelle. Dans le cadre de leur cours d'empowerment, dirigé par M. Dan Lecoq, nous avons uni nos efforts pour développer trois articles SAM dédiés aux thèmes cruciaux de l'accompagnement spirituel, de la prise de décision, et de la gestion des émotions.

Ce projet a impliqué un processus de plusieurs mois durant lequel les étudiants ont pris en main ces sujets, réalisant une analyse approfondie et un rapport de littérature. Ils ont également élaboré une boîte à outils comprenant des liens et des coordonnées de professionnels, ainsi qu'une synthèse destinée à introduire ces sujets complexes au grand public. Suite à une présentation devant un panel de professionnels du secteur, trois articles SAM ont été créés.

L'équipe SAM a assuré un rôle de soutien méthodologique pour la rédaction et en affinant les textes pour garantir leur accessibilité. Avant leur publication, ces articles ont été soumis à une révision par nos partenaires experts pour assurer leur exactitude et leur fiabilité.

Cette collaboration a non seulement enrichi le contenu disponible sur notre plateforme mais nous a également offert une opportunité de cocréation dans un cadre académique.

## C - ARTICLES SAM : RÉPONSES CIBLÉES AUX QUESTIONS DU PUBLIC

Cette année, les articles SAM ont été enrichis pour aborder spécifiquement les questions fréquemment posées par notre audience. En convertissant des préoccupations individuelles en informations accessibles à tous, nous avons développé de nouveaux contenus sur des sujets pertinents :

- **Déclaration d'impôt et perte d'autonomie**

Nous avons exploré comment compléter sa déclaration fiscale lorsqu'on est affecté par une perte d'autonomie, fournissant des conseils pratiques pour naviguer dans cette situation complexe.

- **Titres-services et avantages fiscaux :**

Un autre article détaille les offres de titres-services et les avantages fiscaux associés, spécifiquement conçus pour faciliter l'accès des personnes reconnues handicapées à ces services.

- **Procédures en cas de décès**

Nous avons également abordé les démarches à suivre en cas de décès, offrant un guide généraliste pour accompagner ceux qui font face à cette épreuve, en collaboration avec l'équipe juridique de Droits Quotidiens ASBL.

Ces ajouts visent à démystifier des aspects administratifs et légaux souvent complexes, en mettant à disposition des réponses claires et fiables, directement issues de l'expertise de professionnels du domaine..

## 01 OCTOBRE 2022 : MISE EN LIGNE DE LA V2 DU RÉSEAU SAM :



## Partie 5 : “Réseau SAM : Amélioration de « l’outil » plateforme SAM ”

Dans notre quête d'amélioration continue, le Réseau SAM a franchi un nouveau cap avec la mise en ligne de la Version 2, le 25 septembre 2022. Cette mise à jour majeure a été introduite de manière discrète, dans l'esprit d'une phase bêta, nous permettant d'assurer une transition en douceur pour nos utilisateurs et de peaufiner la plateforme avant un déploiement plus large.

### 01 Quelles sont les modifications clés de la Version 2 :

#### • 01 Stabilisation des Fondations

Notre priorité absolue avec cette nouvelle version était de solidifier les bases de notre système les bases de données et le back-end - afin d'assurer la pérennité et la fiabilité du Réseau SAM pour l'avenir. Cette étape de consolidation nous permet de bâtir sur des fondations solides et de nous adapter aux besoins futurs avec confiance.

#### • 02 Améliorations de l'Expérience Utilisateur (UX)

En parallèle, nous avons saisi l'opportunité d'améliorer significativement l'expérience utilisateur. Grâce aux retours des aidants, patients, et professionnels, nous avons rendu l'accès à l'information plus intuitif et pertinent, facilitant ainsi la navigation et la recherche sur notre site.

Grâce à ces échanges continus, nous avons pu en sus des consolidations de nos fondations mettre en œuvre des améliorations notables en matière d'expérience utilisateurs :

- **Requêtes par Préoccupation** : Il est important de préciser, en introduction de cette partie consacrée à nos contenus informatifs, une modification significative visant à clarifier notre offre d'information : la section autrefois nommée "SAM Guide" a été rebaptisée "Articles SAM".
- **Centralisation de la Recherche d'Informations** : La recherche sur le site a été centralisée, rendant le processus de localisation des informations pertinentes plus rapide et plus intuitif pour tous les utilisateurs.
- **Création de la Rubrique "Petites annonces"** : cette nouvelle section offre un espace communautaire où les utilisateurs non professionnels peuvent publier des annonces pour des équipements, services ou aides diverses, en vue de favoriser l'entraide et le partage au sein de la communauté.
- **Consolidation du Logiciel "Travailler en Réseau"** Cette mise à jour a également été l'occasion de renforcer notre outil "Travailler en Réseau", en y intégrant notamment plus de traçabilité et de fluidité

Ces initiatives témoignent de notre double objectif : renforcer les aspects techniques de notre plateforme tout en répondant de manière précise et pratique aux besoins des utilisateurs.



En 2023, le Réseau SAM a atteint un jalon important dans son développement avec la phase de bêtesting de sa version 2, organisée en deux segments essentiels pour peaufiner notre service. Cet engagement vers une amélioration constante a été le pilier de notre démarche visant à améliorer l'accès à l'information pour les aidants, les patients, et les professionnels. Grâce à cette initiative, nous avons réussi à recueillir les contributions de plus d'une cinquantaine de participants, enrichissant ainsi notre compréhension des attentes de la communauté SAM et nous permettant de mieux répondre à leurs besoins.

## A - ÉTAPE 1 : RECUEIL DES RETOURS DES UTILISATEURS NON PROFESSIONNELS

Notre première étape vers l'amélioration a consisté à écouter attentivement les retours de nos utilisateurs non professionnels, mettant en lumière leurs besoins et préférences.

### 01 Améliorations Visuelles et Fonctionnelles :

- **a) Focus sur les Requêtes par Préoccupation** : L'organisation des recherches selon les préoccupations spécifiques des utilisateurs s'est révélée être un point fort unanimement apprécié par les bêta-testeurs. Cette fonctionnalité a été au cœur de nos efforts d'amélioration pour en maximiser la visibilité et l'efficacité.
- **b) Mise en Avant des Recherches par Préoccupation** : Nous avons rehaussé la page d'accueil avec des boutons distinctifs, facilitant l'accès immédiat aux recherches basées sur des préoccupations, rendant cette fonctionnalité phare encore plus accessible.
- **c) Accès Direct à ces préoccupations** : des boutons dédiés vers la page "Me laisser guider" ont été intégrés tant sur la page d'accueil... Sur la page des résultats nous avons également rajouté à côté des filtres, un bouton renvoyant aux requêtes par « préoccupations » pour faciliter la navigation à travers l'abondance d'informations.

### 02 Clarification du Vocabulaire

Dans notre quête d'améliorer la clarté et l'accessibilité de la plateforme, nous avons procédé à une refonte détaillée du lexique utilisé. Cette révision a inclus plusieurs changements significatifs pour simplifier la navigation et la compréhension des utilisateurs, entre autre :

- **"SAM Guide"** est désormais **"Articles SAM"**, pour mieux refléter le contenu proposé dans cette section.
- **"Guide médico-social"** a été transformé en **"Annuaire"**, offrant une désignation plus directe et intuitive de cette ressource.
- **"Information"** a été renommé en **"Liens Externes"**, clarifiant la nature des contenus référencés.
- **"Événements"** a évolué vers **"Agenda"**, pour une identification immédiate des dates et activités clés.



Ces modifications visent à rendre les ressources de la plateforme non seulement plus faciles à trouver mais aussi à comprendre, assurant ainsi une expérience utilisateur améliorée

### 03 Renforcement de la Communauté des SAM

Suite aux retours enrichissants des bêta-testeurs, nous avons pris conscience de l'importance vitale des anciennes fonctionnalités de "forum" et de "chat" qui, malgré une utilisation modeste dans la version 1, ont facilité des interactions précieuses et des liens significatifs au sein de notre communauté. Les utilisateurs ont partagé avec nous combien ces espaces leur avaient permis de nouer des relations importantes et d'échanger des expériences entre 2019 et 2022.

En réponse à cette demande de soutien aux échanges, nous avons réimaginé la section "Petites Annonces" pour la convertir en "Bons Plans". Cette évolution vise non seulement à préserver un espace pour les annonces mais également à encourager le partage de conseils et d'astuces.

### 04 Amélioration des Filtres et des Affichages

Dans notre effort continu pour optimiser l'expérience utilisateur sur notre plateforme, nous avons apporté des améliorations significatives aux fonctionnalités de filtrage, tout en enrichissant l'affichage des informations :

- a) Refonte des Onglets Le design des onglets, catégorisant le contenu, a été révisé pour gagner en clarté et en accessibilité, permettant ainsi une navigation plus intuitive à travers les différentes sections de la plateforme. Un wording a également été rajouté pour expliquer ce que l'on peut trouver dans chaque catégorie d'onglet
- b) Réorganisation Stratégique des filtres : Les filtres de recherche ont été méticuleusement réagencés pour répondre à la logique de recherche des utilisateurs et les critères essentiels tels que "tarif" et "membre du réseau SAM" ont été mis en exergue. Cette restructuration vise à faciliter l'identification et l'accès aux informations les plus pertinentes.
- c) Valorisation des Filtres Principaux : L'accentuation de la visibilité des filtres clés garantit une expérience de recherche plus fluide et adaptée aux besoins spécifiques des utilisateurs, permettant une sélection rapide et efficace des services recherchés.

### 05 Optimisation de l'Affichage Cartographique

Nous avons méticuleusement retravaillé l'affichage cartographique pour le rendre plus intuitif et informatif. À présent, la carte met en évidence les emplacements physiques des prestataires, offrant une visualisation claire de leur présence géographique. Parallèlement, l'affichage en liste a été retravaillé pour inclure non seulement la localisation des prestataires mais aussi leur zone de couverture. Cette innovation permet aux utilisateurs de distinguer facilement entre les prestataires selon leur implantation et l'étendue de leurs services.

Cette approche bimodale entre l'affichage cartographique et la liste enrichit l'expérience utilisateur en fournissant une perspective complète sur la disponibilité et la portée des services. Elle assure une adéquation précise entre les besoins spécifiques des utilisateurs et les résultats affichés, facilitant ainsi la recherche de prestations adaptées à chaque situation.



## B - ÉTAPE 2 : RECUEIL DES RETOURS DES UTILISATEURS PROFESSIONNELS

La deuxième étape de notre bêta-testing a significativement élargi notre champ d'action en intégrant les professionnels dans le processus d'évaluation. Cette collaboration a été essentielle pour peaufiner les fonctionnalités spécialement conçues pour eux, notamment le logiciel "Travailler en Réseau". Grâce à l'implication de nombreux professionnels, nous avons pu procéder à des ajustements clés :

### 01 Mise en Place du Statut "Travailleur"

Pour soutenir l'autonomisation des professionnels de terrain et promouvoir le partage collaboratif d'informations dans le secteur médico-social, nous avons identifié grâce ces betatesting l'importance d'introduire un nouveau statut : le statut "Travailleur". Cette nouveauté va à offrir aux professionnels de terrain un accès continu à l'outil, indépendamment de leur position ou de leur rôle actuel.

En leur ouvrant cette fonctionnalité au « statut travailleur », le logiciel « travailler en réseau » va permettre aux travailleurs de non seulement préserver et élargir leur réseau professionnel tout au long de leur parcours professionnel, mais également de participer activement à l'expansion de notre base collective de connaissances. Le statut "Travailleur" est élaboré pour répondre avec précision aux attentes des professionnels au chevet des patients, en améliorant leur interaction avec le logiciel et en encourageant un partage enrichissant de connaissances et d'expériences. Cette approche est en parfaite adéquation avec les objectifs de notre ASBL, qui vise à amplifier l'autonomie des professionnels sur le terrain grâce à un partage efficace des ressources et des expertises.

### 02 Impressions Sélectives :

L'option d'impressions sélectives a été mise en place, offrant aux utilisateurs la possibilité de personnaliser la gestion de leur réseau en imprimant uniquement les informations nécessaires.

### 03 Filtre Géographique pour Bruxelles :

la nécessité de l'ajout d'un filtre géographique par « bassin » détaillé a été identifié, offrant une précision entre les niveaux de quartier et de commune existant déjà sur la plateforme, ceci afin de répondre à la réorganisation PSSI en cours sur la région Bruxelloise.

### 04 Valorisation des Réseaux :

Nous avons identifié également la nécessité d'une part de mieux mettre en valeur les réseaux présents sur SAM, et d'autre part d'enrichir leurs pages dédiées avec des filtres de recherche pour une navigation et une utilisation améliorées.

Ces différentes améliorations, en cours d'intégration, préparent le terrain pour une nouvelle série de bêta-tests. Cette future phase testera l'efficacité des ajustements et s'assurera que les fonctionnalités répondent aux attentes des professionnels.





## 01 FREQUENTATION DU SITE

### Partie 6 : “SAM Mesure”

## A - EVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION

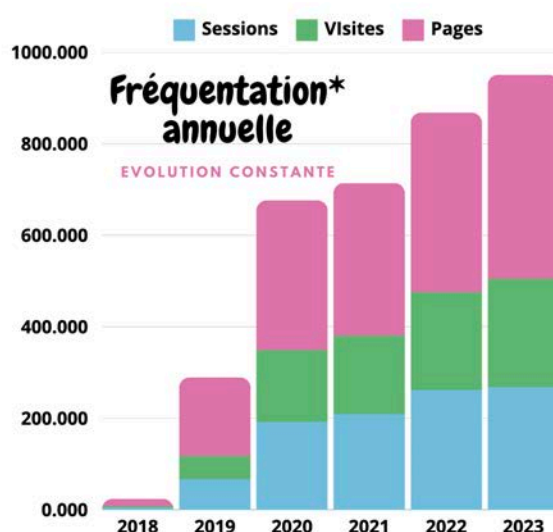
Depuis 2018, le site [www.reseau-sam.be](http://www.reseau-sam.be) a connu une augmentation régulière de sa fréquentation, avec un accroissement significatif du nombre de sessions qui a été multiplié par plus de 56 fois jusqu'en 2023. Cette évolution témoigne de l'attrait croissant et de l'engagement renforcé de notre audience pour les contenus et services que nous proposons.

Les années 2021 et 2022 ont été cruciales, marquées par une refonte significative de l'infrastructure technique du site. Cette modernisation a été essentielle pour garantir la stabilité et les performances face à une audience en expansion. Elle a jeté les fondations solides nécessaires pour accompagner notre vision à long terme et engager les premières étapes vers l'amélioration de l'expérience utilisateur.

En octobre 2022, le lancement de la version 2 du site a représenté un véritable tournant. Cette mise à jour a non seulement rendu le site plus intuitif et agréable à utiliser, mais a également joué un rôle majeur dans l'augmentation de la fréquentation.

L'année 2023 a marqué le début d'une période axée sur l'amélioration continue de l'expérience utilisateur et l'enrichissement du contenu. Bien que ces efforts soient de longue haleine, les premières initiatives rapides mises en œuvre ont déjà porté leurs fruits, contribuant à une nouvelle hausse des indicateurs de fréquentation. Cette progression régulière est le reflet de notre engagement à proposer une plateforme toujours plus efficace, riche en informations et facile d'accès. Il convient de souligner que ces avancées ne sont pas le fruit du hasard, mais le résultat d'un engagement rigoureux, d'une démarche d'amélioration et d'adaptation continues, et d'une écoute attentive des retours de notre communauté. Les mises à jour régulières et les améliorations systématiques ont indéniablement joué un rôle clé dans cette progression constante.

En résumé, les chiffres attestent d'une croissance constante du site [www.reseau-sam.be](http://www.reseau-sam.be), reflet de la pertinence de notre mission et de la qualité de notre proposition. Notre détermination reste intacte pour continuer sur cette voie, avec pour ambition de toujours mieux répondre aux besoins de notre communauté et de contribuer de manière positive à notre écosystème.



\*Remarque : L'année 2023 présente des défis d'interprétation des données dû au passage imposé par Google Analytics 4 (GA4) modifiant fondamentalement les méthodes de collecte de suivi du trafic.



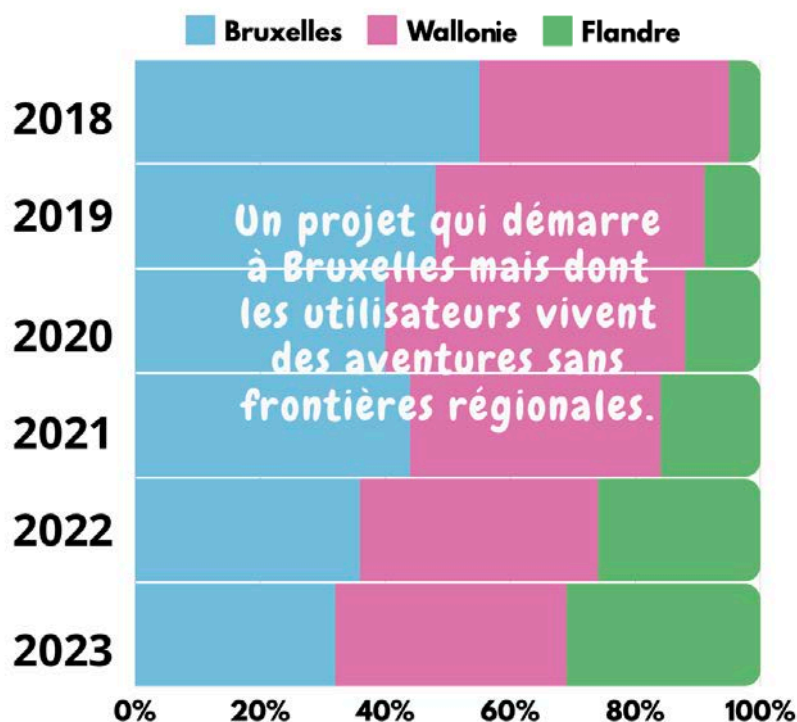
## B - RÉPARTITION UTILISATEURS

En 2018, l'utilisation du site était fortement concentrée à Bruxelles, avec 2.241 utilisateurs, comparativement à la Wallonie et à la Flandre avec respectivement 1.605 et 204 utilisateurs. Cette tendance s'est significativement modifiée au fil des années.

De 2019 à 2022, nous constatons une croissance soutenue du nombre d'utilisateurs dans toutes les régions. Cette augmentation a été particulièrement remarquable en Flandre, où le nombre d'utilisateurs a presque doublé chaque année, passant de 5.391 en 2019 à 58.450 en 2022. Ce bond impressionnant coïncide avec le lancement de la version bilingue du site en 2021, et l'enrichissement des contenus en néerlandais, notamment administratifs et juridiques, ce qui a pu attirer un public plus large et diversifié dans cette région linguistique.

En 2023, il convient de souligner un fait marquant : la part des utilisateurs flamands par rapport au total des utilisateurs s'est considérablement accrue, passant de 5% en 2018 à 31% en 2023. Cet accroissement témoigne d'une intégration naturelle et réussie de la communauté flamande sur le site. Ceci est d'autant plus remarquable que nous n'avons pas mis en œuvre de démarches proactives spécifiques pour cibler cette population, à l'exception de l'amélioration de l'accessibilité linguistique, de la mise en place du bilinguisme sur la ligne d'information téléphonique, et de l'expansion de l'offre de contenu administratif et juridique adapté à ce public.

Dans l'ensemble, ces chiffres démontrent l'importance d'adapter le contenu aux besoins linguistiques et culturels de toutes les régions ciblées. Ils confirment également l'efficacité d'une stratégie de communication inclusive et adaptée pour engager divers groupes démographiques dans l'utilisation des ressources en ligne vers laquelle nous devons poursuivre nos efforts dans les années qui viendront.

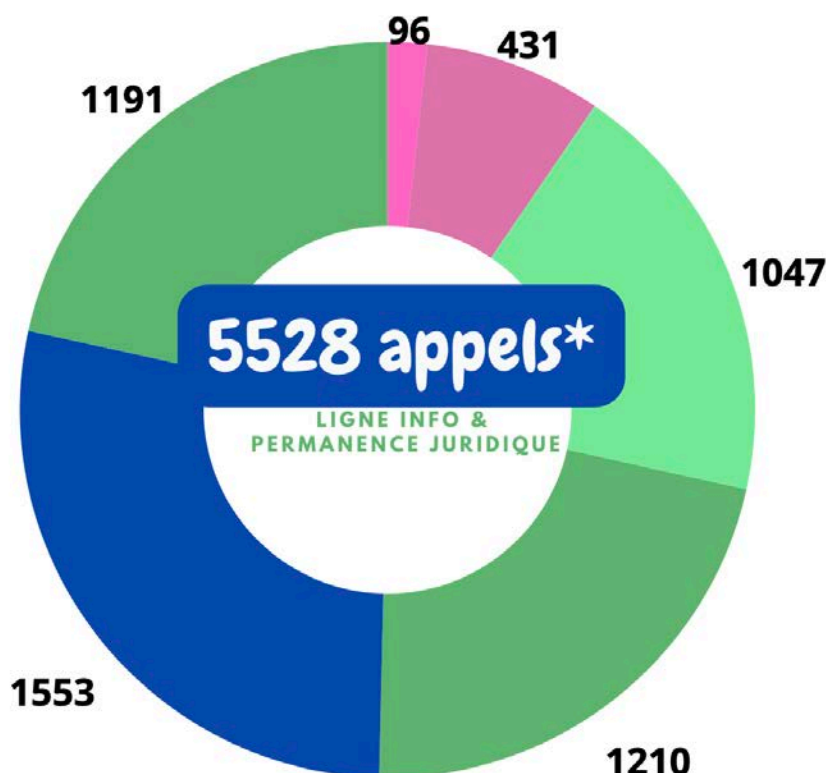


SAM EST UN SITE AXÉ SUR LA BELGIQUE FRANCOPHONE, MAIS PROPOSANT DES CONTENUS CLÉS TRADUITS EN NÉERLANDAIS.



## 02 LA LIGNE TELEPHONIQUE

Notre service d'information, en partenariat avec Télé-Secours, assure une disponibilité constante, 7 jours sur 7, grâce à leur centre d'appels gracieusement mis à notre disposition.



\*nombres d'appels depuis la mise en ligne du projet soit du 26/09/18 au 31/12/23

La progression de notre ligne d'information est le fruit d'une stratégie souple et d'un engagement envers l'amélioration continue, même en présence de défis organisationnels. Voici une analyse mesurée de nos statistiques les plus récentes :

- **Consolidation stratégique en 2023** : L'année passée a marqué une phase de consolidation stratégique pour notre association. En limitant volontairement la mise en avant de notre ligne d'information (retirée de notre homepage), nous avons pu concentrer nos efforts sur la refonte de notre site web, une démarche essentielle pour bâtir une infrastructure solide, gage d'efficacité future.
- **Capacités opérationnelles** : Armée d'une équipe restreinte mais dédiée de trois personnes, nous avons prudemment géré une demande toujours croissante. Cette situation a naturellement influé sur nos résultats annuels, mais elle est aussi le reflet de la détermination de notre équipe à offrir un service de premier ordre.



- **Reprise de la communication** : À partir de l'automne 2023, nous avons réactivé la visibilité de notre ligne d'information. Cela a coïncidé avec l'organisation de sessions de bêta-test impliquant une soixantaine de participants du secteur entre novembre et décembre. Cette initiative a provoqué une hausse notable des appels reçus. L'analyse comparative des données entre janvier 2022 et janvier 2023 révèle l'impact du bouche à oreille autour de l'existence de cette ligne.
- **Anticipation et gestion de la demande** : Le nombre important d'appels reçus en janvier 24 témoigne de la nécessité de notre équipe d'adopter une attitude qui ne consiste pas à fournir une simple assistance ; mais avant tout et surtout de connecter les utilisateurs vers les lignes d'information et d'écoute méconnues du secteur dédiées spécifiquement à leur préoccupation (ligne d'association de patients, des services publique etc) En redirigeant les appelants vers d'autres lignes d'information, nous élargissons leur accès au soutien tout en optimisant notre capacité de service à un besoin croissant. Ce phénomène atteste de la valeur de notre service au sein de la communauté et confirme l'efficacité de nos récentes approches communicatives.  
Notre objectif à travers notre plateforme est d'orienter nos utilisateurs vers l'information la plus pertinente pour eux. Nous souhaitons être des ponts, assurant la jonction entre les demandes d'assistance et les entités prêtes à offrir leur aide (ne jamais se substituer à ces structures) favorisant ainsi des rencontres fructueuses et pertinentes des informations ciblée.
- **Privilégier le contact humain** : Nous persistons à privilégier le contact direct, essentiel pour offrir un support de qualité dans un monde qui tend vers l'automatisation. Cette philosophie souligne notre attachement à la dimension humaine de notre service. Malgré les aléas d'une équipe opérationnelle 24h/24, 7j/7, nos utilisateurs peuvent se fier à une assistance humaine, assurée notamment par la participation occasionnelle d'étudiants, pour avoir la garantie d'obtenir un être humain au bout du fil.

La qualité de l'écoute peut fluctuer selon l'interlocuteur. Aussi, notre équipe SAM, bien que restreinte, s'engage également à offrir un suivi personnalisé pour chaque cas nécessitant une attention particulière, assurant ainsi un service adapté et attentif, quelque soit la qualité d'écoute du premier contact.



## CONCLUSION

### Partie 7 : “Conclusion”

En cette fin d'année 2023, le Réseau SAM est à un moment décisif. Après avoir investi massivement dans l'infrastructure technique de notre plateforme notamment le back-end, les bases de données et les systèmes de gestion notre attention se porte désormais sur l'amélioration de l'expérience utilisateur (UX), une étape clé pour un déploiement plus large de nos services. Bien que nous ayons franchi les obstacles les plus ardues en établissant une base solide, le chantier de l'UX reste notre priorité pour garantir une utilisation optimale de nos outils.

Cependant, l'ombre de l'incertitude plane sur nos financements futurs, suscitant des inquiétudes quant à la viabilité à long terme de nos efforts. Malgré cela, nous tirons une grande confiance des retours obtenus lors des sessions de bêta-testing. Ces derniers nous ont confortés dans la conviction que nos outils répondent précisément aux besoins et aux attentes des professionnels, des aidants au chevet des patients et des patients eux mêmes. Cette adéquation entre nos solutions et les demandes du terrain renforce notre détermination à poursuivre notre mission.

Notre appel aux décideurs est donc double : reconnaître l'importance vitale d'une information de qualité comme outil de prévention et de soutien, et comprendre l'urgence de sécuriser les financements nécessaires pour que le Réseau SAM continue à servir efficacement sa communauté. Nous restons optimistes quant à la possibilité de trouver les soutiens nécessaires pour continuer à faire la différence dans la vie des aidants, des professionnels médico-sociaux et des patients compte tenu de l'adéquation de nos outils avec les enjeux sociétaux présents et à venir.

Cette année, avec un financement de 200 000 € de la COCOM, 10 000 € de l'AVIQ, un apport ponctuel de 25 000 € de la FRB et des dons de 6 000 € via CAP48, nous avons poursuivi notre mission avec détermination, malgré un budget toujours contraint. Nous avons pu faire face à nos engagements grâce au prêt sans intérêt consenti par Télé-secours. Nous avons concentré nos efforts sur l'amélioration de l'expérience utilisateur et le développement de nos produits orientés vers l'économie sociale en vue de générer à terme des revenus complémentaires essentiels. Ce travail, bien que difficile dans un contexte incertain, témoigne de notre engagement envers notre mission.





Alors que 2024 se profile, nous faisons face à l'éventualité de décisions cruciales concernant l'avenir du projet. La rentabilité et l'impact social restent au cœur de nos préoccupations, conscients que l'atteinte de nos objectifs financiers est indispensable à la poursuite de notre mission. Malgré les incertitudes, notre engagement à ce projet reste intact, nourri par l'espoir que nos efforts ne seront pas vains et que "Travailler en Réseau" continuera à servir efficacement ceux qui Soignent Aident aiMent.

L'outil "Travailler en Réseau" a été un point focal de notre développement, se révélant pleinement en phase avec les besoins du terrain. Nous continuons à améliorer cet outil pour optimiser son utilisation et assurer une expérience utilisateur fluide, dans l'espoir que les demandes du secteur seront pleinement reconnues et satisfaites.

Nous abordons les défis à venir avec une détermination renouvelée, prêts à réorienter notre énergie vers l'optimisation de notre plan d'affaires et son déploiement effectif. Forts de l'expérience acquise et des bases solides que nous avons établies, nous restons focalisés sur notre objectif ultime : pérenniser le Réseau SAM comme une ressource inestimable pour les aidants, les patients et les professionnels du secteur médico-social.

### **Merci à mon équipe !**

Claire, Axelle, Marine

### **Merci également aux indépendants !**

Olivier, Jona, Pascal, Colette, Manu et Gauthier !

### **Merci aux SAM !**

Alexandrine, Chantal, Azzedine, Patricia, Joseph, Geneviève, Valérie, Fanny, Luc, Dominique, Colette, Claire, Samia, Rebecca ou encore Lyse...

### **Merci à tous mes soutiens visibles ou invisibles !** (car la vraie solidarité ... est souvent discrète)

Geneviève, Lawrence, Nicole, André, Dan, Céline, Pierre, Frédéric, Florence, Fanny, Axelle...Aude, Grégory, Melissa, Gloria, Axel, Bernard, Marc, Jean-Louis...

