

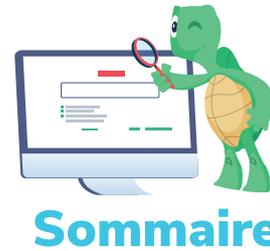
**SAM**®

Le réseau des Aidants

# Premier rapport d'activités



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



## Partie 1 : “SAM se présente !”

### A. Fiche d'identité

- 1. SAM = 3 outils 5
- 2. Objet social de l'asbl SAM 6
- 3. Les valeurs de SAM 7

### B. Notre organisation

- 1. Schéma global 8
- 2. Conseil d'Administration 9
- 3. Un comité des experts 9
- 4. Un comité stratégique 11
- 5. Une équipe 12
- 6. Sam à l'extérieur 13

---

## Partie 2 : “SAM un projet co-construit !”

### A. D'où vient le projet ?

- 1. Une volonté de renforcer les liens entre aidants formels et informels 14
- 2. Prévenir plutôt que guérir. 14

### B. Retour sur les étapes de la coconstruction 15

### C. À la rencontre de nos utilisateurs

- 1. Un impératif = être un outil utilisé ... Comment faire ? 22
- 2. La solution = créer le réflexe SAM ! 23

### D. Base scientifique du projet ?

- Comment le projet s'est développé ? Quelle est sa base scientifique ? 24

SAM Le Réseau des Aidants asbl

Tel : 02 474 02 94 Mobile : 0493 78 18 76

📍 Bld de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 LAEKEN (BRUXELLES) ✉ services@reseau-sam.be

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



## Sommaire

### Partie 3 : “SAM, les premiers résultats !”

<b>A. SAM un projet en phase avec la société civile = proche des gens</b>	
1. Un top départ avec Nominations et/ou Prix au RDV !	25
2. Des personnalités publiques qui soutiennent !	25
3. Des Médias aux RDV	26
<b>B. Les résultats en quelques chiffres</b>	
1. Une fréquentation au RDV	27
2. Origine géographique du Trafic	28
3. Une montée en puissance des contenus informatifs de la plateforme	29
<b>C. SAM un outil levier</b>	
1. SAM un outil levier pour une pratique en santé communautaire et le développement des circuits courts	30
2. Un outil levier pour une meilleure visibilité et collaboration	31
<b>D. Une plateforme à la recherche de financement</b>	32
<hr/>	
<b>Conclusion</b>	33

SAM Le Réseau des Aidants asbl

Tel : 02 474 02 94    Mobile : 0493 78 18 76

📍 Bld de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 LAEKEN (BRUXELLES)    ✉ services@reseau-sam.be

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

Solidarité A la Maison

## A. Fiche d'identité



### Partie 1 : “SAM se présente !”

- **Création** : 08/05/2018.
- **Siège social** : Boulevard De Smet de Naeyer n°570, 1020 Bruxelles.
- **Siège exploitation** : rue des Ateliers n°31 , 1332 Genval.
- **Couverture géographique** : Belgique Francophone.
- **Ligne info** : 02/474.02.44.
- **Site web** : [www.reseau-sam.be](http://www.reseau-sam.be)  
(mise en ligne le 25/09/2018)

#### SAM Le Réseau des Aidants asbl

Tel : 02 474 02 94 Mobile : 0493 78 18 76

📍 Bld de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 LAEKEN (BRUXELLES) ✉ [services@reseau-sam.be](mailto:services@reseau-sam.be)

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

## A. Fiche d'identité



### Partie 1 : “SAM se présente !”

#### 1. SAM = 3 OUTILS

Il s'agit d'un outil multi-usages répondant aux besoins **d'information, d'échanges**... des SAM. Conçu **par des SAM pour des SAM**, il est accessible à tous et entièrement gratuit.



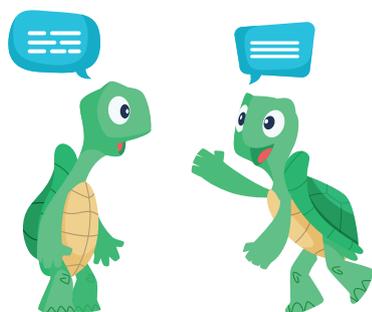
#### UN MOTEUR DE RECHERCHE D'INFORMATIONS UTILES POUR LES SAM

Notre moteur de recherche se veut très **proche des besoins** des SAM et simple à utiliser.

Vous n'y trouverez pas de robot mais des ressources sélectionnées par des SAM, et conçues par des aidants et des professionnels. Ces ressources se basent dès lors sur de vraies expériences de vie et une légitimité scientifique. Leur **classement** s'établit en fonction des **étapes de vie** et types de situations, à travers différents formats : fiches, articles, vidéos, podcasts...

#### UN ANNUAIRE

Spécialisé et actualisé, ce catalogue web se présente comme le **Google des SAM** : il centralise toutes les aides et soins qui peuvent leur être utiles, classés par lieu et par type de prestation.



#### UN FORUM ET UN RÉSEAU SOCIAL DÉDIÉS AUX SAM

Nous vous proposons différents moyens de trouver et de dialoguer avec d'autres SAM :

- soit via un **chat** (sur « mon tableau de bord »), qui vous permet d'échanger en direct. Je trouve des gens avec qui je pourrais échanger directement
- soit via un **Forum**, sur lequel vous adressez vos questions à la communauté des SAM. Parce que parler, ça fait du bien !



### Partie 1 : “SAM se présente !”

## 2. OBJET SOCIAL DE L'ASBL SAM

L'asbl a pour un but désintéressé, en Belgique ou à l'étranger, **d'aider les personnes subissant des difficultés liées à une perte d'autonomie** petite ou grande en raison de l'âge, d'une maladie, d'un handicap, d'un accident, d'une assuétude... **en prodiguant du soutien à leur entourage au sens large les SAM** (acronyme de Solidaire A la Maison).

Ce soutien s'adresse tant aux **SAM informels** (à savoir les **aidants proches**, les voisins...) qu'aux **SAM formels** (à savoir les **professionnels** du secteur de l'aide et du soins, les asbls... personne physique ou morale).

SAM ambitionne d'être **un levier important à la prévention des situations d'épuisement** dont sont victimes les SAM.

Pour ce faire, l'asbl déploie une **stratégie de communication inclusive orientée grand public** vecteur **d'une meilleure identification des SAM**. SAM vise à **rendre visible une constellation de soutiens proposés (formels ou non)**, faire en sorte que **celui qui cherche une aide et celui qui propose son accompagnement puisse se rencontrer...**

Dans cet objectif de soutien, **l'asbl a développé avec et pour les SAM** (formels et informels) des **outils** (moteur de recherche, réseau social...) et **services** qu'elle met à leur disposition.

Partant du constat que le besoin d'information, de soutien est énorme et sans fin... impossible à l'échelle d'une asbl seule. L'asbl a décidé d'apporter des solutions visant une meilleure interopérabilité des acteurs (faciliter les interactions, coopérations des acteurs).

- Création de sites web et/ou webservice permettant une mise en commun structurée des informations
- Organisation d'événement vecteur de **dialogue**, d'une **meilleure visibilité des SAM**
- Support à la mise en place de Réseaux de SAM formels et informels (au niveau local, au niveau d'un réseau hospitaliers...)
- Services de **téléphonie** dédiés
- Développement de nouveaux **outils d'information** et de support dans le cadre d'une méthodologie axée co-construction



### Partie 1 : “SAM se présente !”

#### 3. LES VALEURS DE SAM

L'ensemble des intervenants administrateurs, membres des différents Comités, l'équipe, veillent à ce que les VALEURS de SAM soient respectées:

##### HUMANISME

Le respect de la personne humaine est primordial. L'asbl SAM respecte le libre arbitre des SAM. Les salariés mais également ses partenaires font preuve d'attitudes de **bienveillance, de respect, de tolérance, de discrétion, de disponibilité et d'écoute.**

##### NEUTRALITÉ

SAM est **apolitique** et **neutre**. Notre action est impartiale et l'aide est déterminée par les seuls besoins exprimés par les demandeurs. Elle est fournie équitablement et **sans discrimination.**

##### AUTONOMIE ET RESPONSABILISATION

Les actions de SAM visent l'**autonomie** et la **responsabilisation** de tous les acteurs, en **valorisant les compétences** et les **ressources** de chacun.

##### TRANSPARENCE

SAM s'engage à communiquer une information globale, claire et cohérente sur l'ensemble de ses activités. Cette valeur sous-entend l'**ouverture**, la **sincérité**, l'**écoute**, la **solidarité**, le **partage des savoirs.**

##### LA CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

Une **gestion responsable** et **efficace** 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.**

##### DIVERSITÉ

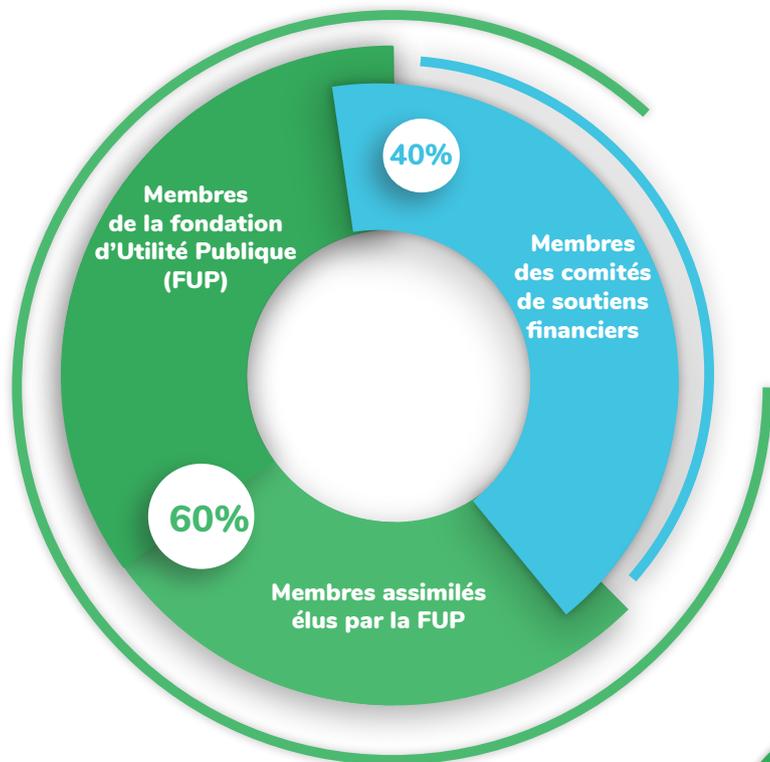
SAM remplit sa mission dans le plein respect du principe européen « d'unité dans la diversité » : **diversité des cultures**, des **traditions**, des **appartenances** et des **langues.**

## B. Notre organisation

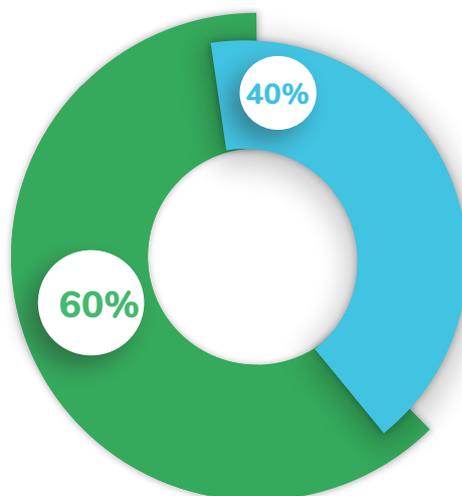


### Partie 1 : "SAM se présente !"

#### 1. SCHÉMA GLOBAL



Personnes morales soutenant SAM financièrement



Conseil d'Administration



- Professionnels de l'aide et du soin
- Aidants Proches Partenaires
  - Invités à participer aux A.G.
  - Représentés au C.A. (invités permanents sans droit de vote)

## B. Notre organisation



### Partie 1 : “SAM se présente !”

## 2. CONSEIL D'ADMINISTRATION

### MEMBRES EFFECTIFS

Michel Denys Président	Axel de Roover	Bernard de Roover	Marc de Ruyck
Jean Devalck	Didier D'Hainaut	Thibault Voglaire	Jean Wallemacq

### INVITÉS PERMANENTS (sans droit de vote)

1 représentant du comité des experts : M André Néron & Dr Geneviève Oldendhove (co-titulaires)

1 Directrice-Déléguée à la vie journalière : Mme Marine Salou.

## 3. UN COMITÉ DES EXPERTS

### SON RÔLE

Parce que la priorité de SAM est **d'être au plus près du vécu et des besoins des aidants**, nous avons mis en place un comité d'experts de terrain.

#### Ce comité a pour rôle :

- De **contribuer à la co-construction** du projet SAM - De faire émerger les besoins vécus sur le terrain au quotidien,
- De **donner un avis** professionnel sur les développements de la plateforme,
- D'être la **passerelle** entre les « SAM » professionnel et le grand public,
- De **créer du lien** entre les disciplines qui entourent les SAM et les aider de manière neutre

### SON FONCTIONNEMENT

- Le Comité constitue un **comité « Ressources »** et se réunit **en fonction des besoins** du projet ceci avec un ordre du jour prédéfini et qui met à l'avant plan les besoins, informations et vécus de terrain
- Chaque comité se clôture par une liste **d'actions concrètes** à mettre en place afin de ne pas être un « énième » comité consultatif
- Une newsletter est partagée auprès de tous ses membres avec pour rôle de la redistribuer dans leurs secteurs respectifs en tant que relais d'information
- Des **événements récurrents sont organisés** sous la forme « **d'afterwork** » permettant des rencontres physiques entre les différents acteurs, de partager des vécus dans un lieu neutre et de nourrir les discussions avec des intervenants inspirants sur des sujets généraux

## B. Notre organisation



### Partie 1 : “SAM se présente !”

#### SA COMPOSITION

##### Dr. Dominique Bouckenaere

Referring doctor  
Président de la Fédération de Soins  
Paliatifs à Bruxelles FBSP-BFPZ



##### M. Briec Laurent

Directeur général  
Gammes Asbl



##### Mme Dorothée Pereira

Directrice Villa Indigo  
Maison de Répit



##### M. Dan Lecoq

Maître de conférences et assistant  
Université libre de Bruxelles - École  
de Santé Publique - ULB



##### M. André Néron

Directeur du Bureau Partenariat  
Patient de l'ULB  
Collaborateur scientifique - ESP



##### M. Stéphane Adam

Responsable de l'Unité de  
Psychologie de la Sénescence chez  
University of Liège



##### Dr. Geneviève Oldenhove

Médecin Généraliste  
Ex Présidente SISD-Bruxelles  
Ex Présidente Poste de Garde  
Bruxelles



##### M. Marc Eric Guiset

Maitre Assistant en Ergothérapie  
HE Leonard de Vinci  
Président de l'Union Professionnelle  
des Ergothérapeutes belges Franco-  
phones et Germanophones



##### Dr. Diane Van Cleynenbreugel

Dentiste Pédiatrique  
Présidente L'Académie Belge de  
Dentisterie Pédiatrique BAPD asbl



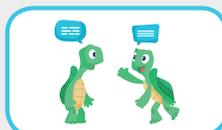
##### Mme Amandine Kodeck

Directrice Infor-homes Bruxelles



##### Équipe des Aidants Proches partenaires

Christophe, Nathalie, Anne, Mireille,  
Bénédicte, Gérard, Fabienne,  
Olivier, ...



## B. Notre organisation



### Partie 1 : “SAM se présente !”

#### 4. UN COMITÉ STRATÉGIQUE

##### SON RÔLE

- Il est **consulté** sur la **ligne stratégique** de l'association à la lumière des travaux du comité d'experts, conseille et interpelle le Conseil d'administration sur toute question relative au développement et à l'exploitation des outils de l'association ;
- Il travaille à la **co-construction** des outils développés par l'association notamment via le testing des outils pilotes ;

Il **propose au Conseil d'Administration** les **personnes à élire** à l'Assemblée Générale **en tant que membres soutiens financiers**.

L'ensemble des membres de ce comité peuvent participer aux assemblées générales en qualité d'invités mais seuls les membres effectifs de l'assemblée générale ont droit de vote.

##### SON FONCTIONNEMENT

Il se réunit une fois par trimestre en amont des Conseils d'Administration ou Assemblée Générale.

Les membres de ce comité peuvent participer à une Assemblée Générale ouverte en qualité d'invités.

##### SA COMPOSITION

À ce stade seule la Mutuelle **Partenamut** a rejoint ce Comité stratégique.

**Être pluraliste, décroisonner est l'essence même de SAM**, aujourd'hui en dépit de moult réunions depuis de sa conception en 2016 jusqu'à sa mise en ligne en 2018 :

- Plusieurs réunions avec les représentants de l'InterGroupe Mutualiste Bruxellois
- Différentes réunions avec les représentants de la Mutualité Chrétienne
- Une présentation à l'Union Nationale des Mutualités Socialistes...

Force est de constater que le cloisonnement institutionnel est difficile à surmonter . Mais nous gardons espoir, les cycles de décisions restent longs, certains ont besoin de voir fonctionner l'outil pour le comprendre !

Beaucoup de portes ont été entre-ouvertes ... **À ce stade seule la Mutuelle Partenamut a accepté de s'inscrire dans la dynamique de la co-construction portée par le projet**. Mais nous ne doutons pas que toutes les rencontres avec les autres Mutuelles portent leurs fruits car tous sont unanimes pour dire combien il est essentiel de mieux informer les SAM.

Comme en agissant ensemble, nous sommes plus forts... et parce qu'ensemble nous sommes meilleurs ... les choses devraient évoluer car c'est dans l'intérêt collectif, au présent et pour le futur.

## B. Notre organisation



### Partie 1 : “SAM se présente !”

#### 5. UNE ÉQUIPE

##### a. 3 SALARIÉES PERMANENTES



**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

##### b. DES INDÉPENDANTS accompagnant le projet régulièrement depuis son lancement



**Olivier Leonard**  
Webdesign et développement  
et Aidant Proche Partenaire



**Gauthier Dejonghe**  
Expert Commercial/Marketing



**Manuella Damiens**  
Experte conception création



**Colette Leroy**  
Formatrice



**Fabienne Gooset**  
Documentaliste  
et Aidant Proche Partenaire



**Olivier Leclercq**  
Expert «design thinking»

## B. Notre organisation



### Partie 1 : "SAM se présente !"

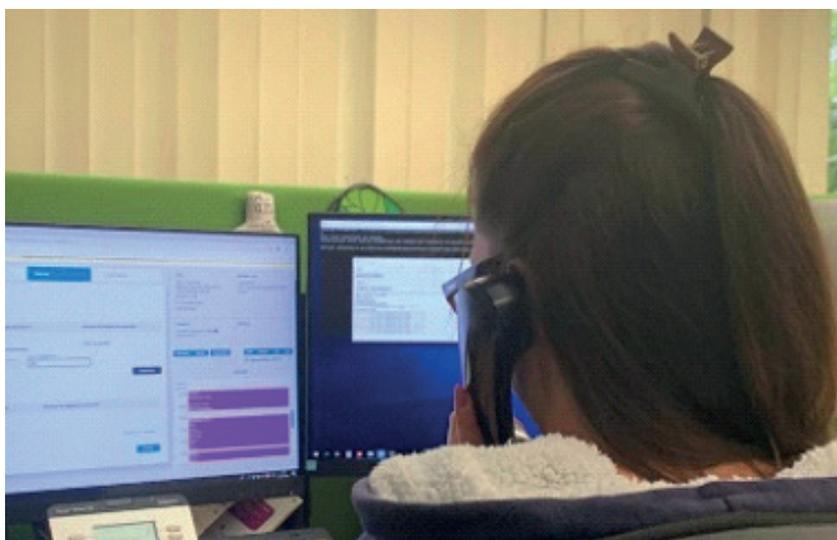
#### c. DES BÉNÉVOLES / DES ÉTUDIANTS

Une équipe de bénévoles très motivés soutenant l'équipe sur différentes missions : flyering, encodage, recherches d'informations



#### d. DES TÉLÉSECRÉTAIRES

Une équipe de télésecrétaires répond 7/7j et 24/24h à la ligne d'information

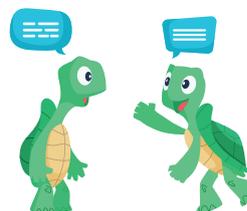


## 6. SAM À L'EXTÉRIEUR

SAM est Membre des comités de Pilotage ou conseil d'administration en lien direct avec le soutien aux SAM



## A. D'où vient le projet ?



## Partie 2 : “SAM un projet co-construit !”

### 1. UNE VOLONTÉ DE RENFORCER LES LIENS ENTRE AIDANTS FORMELS ET INFORMELS

Travailler à la mise en place d'un **outil visant à la Prévention de l'épuisement des SAM** !

Travailler à la prévention en **facilitant l'accès à l'information** ...

Travailler à la prévention **en facilitant l'accès aux professionnels**, asbl ...

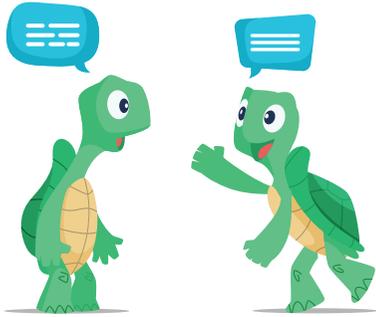
Travailler à la prévention **en facilitant les rencontres, les passerelles, les échanges** ...

Ce projet s'est voulu levier à la mise en place de lien entre aidants formels et informels... inscrit dans une logique de coconstruction ... **avec tous les aidants** !

### 2. PRÉVENIR PLUTÔT QUE GUÉRIR.

Le projet démarre donc en octobre 2016, à **l'initiative d'Aidants Proches Bruxelles**, suite à un premier financement de la Fondation Roi Baudouin dans le cadre d'un appel à projet sur le thème de la **création de lien entre aidants formels et informels**, suivie quelques mois après par la COCOF.

Le site SAM répond aux besoins de ses utilisateurs par le biais d'outils et d'informations en ligne co-construits avec eux, selon la **méthodologie «patient-partenaire» de l'ULB**, c'est-à-dire en s'appuyant sur la reconnaissance des savoirs expérientiels du patient partenaire et/ou aidant-proche partenaire, issus de la vie avec (ou à proximité de) la maladie, en complément des savoirs des professionnels.



# Étapes de la co-construction de la plateforme SAM



Compilation des études relatives aux besoins des aidants et à la problématique de la prise en charge d'une personne en perte d'autonomie

OCTOBRE / NOVEMBRE

2016

DÉCEMBRE



Établissement du cahier des charges V1 par l'équipe projet de l'asbl « Aidants Proches Bruxelles »



Réalisation préalable d'une analyse du marché avant le développement de la plateforme



● Détection et Recrutement **d'une dizaine d'Aidants proches partenaires** (APP) par l'asbl Aidants Proches Bruxelles soutenu dans cette démarche par l'ESP-UIb (Différents mandats : APP Coach APP Cochercheurs, APP ergonomie et design / fonctionnalités techniques / APP contenus informatifs et formatifs)

● Organisation de plusieurs **Focus Group réunissant des acteurs du secteur** des soins et de l'aide à domicile organisés par l'ESP en partenariat avec le SISD-Bruxelles visant au recensement des besoins des aidants proches et à la problématique de la prise en charge d'une personne en perte d'autonomie



● +/- 40 heures d'échanges / réunions avec Mutuelles afin d'envisager **leur intérêt à co-construire avec SAM une plateforme pouvant mettre à la disposition de l'ensemble des mutuelles des outils dédiés aux acteurs mutualistes** et facilitant ainsi l'accès à l'information de tous les utilisateurs (**enjeu de santé publique\***), le **décloisonnement** et la valorisation des soutiens développés par chaque Mutuelle pour ses affiliés

JANVIER À AVRIL

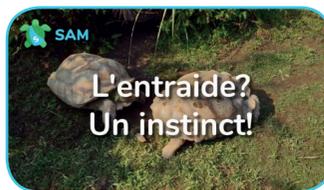
JANVIER À DÉCEMBRE

2017

MAI

● 5 jours avec les aidants proches partenaires pour **amendement du cahier des charges** version 1 (priorisation des besoins et donc des développements)

● Présentation de **la valorisation économique de l'impact d'un aidant bien informés** sur les coûts de santé



● Développement détaillé du cahier des charges V2

- Développement des designs - **Version bêta**
- **Développement de la stratégie de communication**  
Mise en place de la communication **visant à surmonter un des futurs obstacles majeurs au déploiement de la plateforme soulevés par le travail avec APP** et professionnels : **la rencontre avec ses futurs utilisateurs !**  
  
Les aidants proches ne se reconnaissent pas toujours comme tel et ne souhaitent pas toujours l'être  
  
Test du symbole de la tortue sur les réseaux sociaux  
  
1er essai concluant : 288 partages et 37700 personnes atteintes (cela avec audience limitée de 500 personnes)  
  
Importance de déclencher **l'auto-identification des Aidants Proches = Naissance de l'identité SAM symbolisée par la tortue.**

JUIN À JUILLET

AOÛT À DÉCEMBRE

2017

JUILLET



● Plusieurs **participants aux Focus Group** du premier trimestre (Gammes asbl, le Service d'Aide aux Séniors Bruxellois, Alzheimer Belgique), proposent d'aller un pas plus loin dans la **cocréation** et le **décloisonnement en mettant à disposition de l'annuaire de la plateforme** (en cours de développement) leur aide aux référencement des soutiens existants.

La numérisation des services médico-sociaux nécessite une mise à jour constante des données aussi les **premières pierres du « crowdsourcing »** sont mises en place : **développement d'un interface d'encodage** partagé avec ces partenaires.



**Co-organisation avec le SISD-Bruxelles de la 3e édition de la Journée Autonomie à domicile avec pour thématique « l'apport des nouvelles technologies dans les soins de santé ».**

Journée destinée aux professionnels (des soins de santé et de l'aide à domicile, asbl, mutuelles...) et au grand public avec au programme :

- conférences
- débat
- espace de rencontres sous forme de speed meeting

et **sondage** par SAM de l'ensemble des +/-200 participants sur les priorités de développement de la plateforme sur base d'un premier prototype développé et **intégration des résultats de ce sondage** dans le développement.

23 JANVIER

**Bêtatesting d'une version « bêta» de la plateforme** 30 personnes dont le groupe des aidants proches partenaires

Connection des **webservices** :

- Bruxelles social CDCS
- **Droits quotidiens**

**Premier partenaire investisseur** entrant au comité stratégique : **la Mutuelle Partenamut** en juillet 2018. Elle accepte de se faire **ambassadeur du décloisonnement mutualiste** auprès de ses consœurs.



JUILLET

2018

MAI

Sur base de tous les retours exprimés entre 2016 et mai 2018 : **création d'une ASBL spécifique pour porter le projet de plateforme.**

Les **objectifs** de l'ASBL SAM :

- travailler en **prévention de l'épuisement par l'auto identification des aidants proches** (actifs et en devenir) **via l'identité SAM**
- avoir une prise en compte des inputs des acteurs professionnels de l'autonomie à domicile en ayant un cadre plus large que l'identité « aidant proche »

prendre en compte les potentiels investisseurs Mutualistes prêts à « coconstruire » avec l'ensemble des acteurs à condition que la plateforme prenne un angle inclusif ceci afin d'offrir leur soutien au plus grand nombre dans un but partagé par tous de prévention de l'épuisement des aidants

**L'équipe projet de l'asbl « Aidants Proches Bruxelles » poursuit l'accompagnement du projet et devient l'équipe SAM.**



# 2018

AOÛT

● Alimentation de la fonctionnalité « infos utiles »  
Avec les aidants proches partenaires-ressources

27 SEPTEMBRE

Mise en ligne du **Réseau SAM V1**  
Home page version 1



SEPTEMBRE

● Mise en conformité RGPD de la dynamique de « crowd-sourcing » démarrée en juillet 2017 via l'interface d'encodage partagée avec les partenaires, établissement de conventions de partenariat & mise à disposition des partenaires d'une **première version bêta de l'outil « gestion de mon réseau »** (premières fonctionnalités de **cogestion des données**).

SEPTEMBRE À DÉCEMBRE

● 5h de rencontres avec représentants des Mutuelles de l'intergroupe bruxellois en vue de :

- convaincre de l'intérêt collectif de **travailler ensemble** à la **mise en place** d'un **outil facilitant la circulation de l'information** ceci dans un objectif de santé publique
- **d'amender les outils dédiés au stakeholders** en cours de développement facilitant la mise en avant des axes de différenciation, facilitant la gestion d'un réseau mutualiste



**Sondage** retours utilisateurs/Be-tatesting - 66 personnes

**Poursuite des rencontres avec les représentants mutualistes** mais cette fois de façon individuelle

Mise en place de de la fonctionnalité « **Sam Conseil** » visant à permettre l'échange entre les professionnel et les non professionnels (**Droits Quotidiens / Alzheimer Belgique / Casa Clara / UPSYSEN / Infor-Homes / Inclusion ASBL / Tabliers Blancs ...**)

Mise en place de de la fonctionnalité « **Sam Conseil** » dédiée **aux Mutuelles** pouvant être déclenchée par la mention de son affiliation par l'utilisateur

JANVIER À FÉVRIER

JANVIER / MARS

JUIN

2019

FÉVRIER

**Mise à disposition d'un outil de gestion de son réseau de prestataires sous contrats** (permettant de gérer son réseau et de mettre en avant sa politique de référencement etc.)

MARS

Mise en ligne de la HomePage version 2 et modification des pages inscription



**Plus de visages / plus de « call to action » (CTA)**

Et afin de mettre en avant notre **parrain François Damiens**



Développement d'une offre « sites clef sur portes -SAM» permettant d'avoir un site professionnel à coûts très réduits mais surtout visant à poursuivre dans la voie de la coconstruction car **intégrant un outil facilitant l'identification, l'administration, la visibilité de réseaux de soutiens locaux ou spécialisés.**



Audit externe « expérience utilisateur »

Développement d'un **API** (fondation technique du développement d'une activité de webservice permettant l'interconnexion entre les sites)

JUILLET

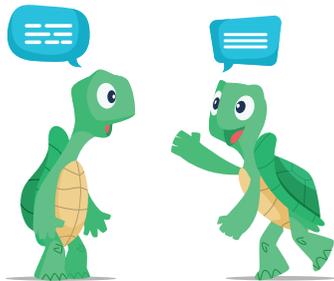
OCTOBRE / NOVEMBRE

OCTOBRE À DÉCEMBRE

2019

SEPTEMBRE

OCTOBRE À DÉCEMBRE



Création du « Comité des experts »

Formalisation de la place importante de certains acteurs universitaires, de l'aide et du soin dans le processus de co-création, d'amélioration continue dans lequel s'inscrit le projet depuis son lancement Comité repris dans les statuts de l'asbl

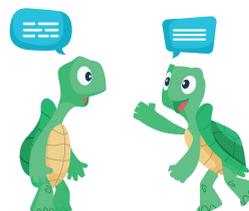
Mise en place des recommandations de l'audit « expérience utilisateur » :

- Modification de l'ergonomie des moteurs de recherche sur annuaire / infos utiles
- **Ajout de CTA « tortues » pour meilleure lisibilité, afin de faciliter l'accès au site pour nos utilisateurs les plus fragiles** (seniors, personne étrangère...)
- **Retravail de la version responsive** afin de faciliter l'accès au site via smartphone ou tablette pour nos utilisateurs les plus fragilisés

Au global sur 2019

**+/-25h de réunions échanges avec représentants du Comité stratégique**

## C. À la rencontre de nos utilisateurs



### Partie 2 : “SAM un projet co-construit !”

#### 1. UN IMPÉRATIF = ÊTRE UN OUTIL UTILISÉ ... COMMENT FAIRE ?

##### NAISSANCE D'UNE COMMUNICATION ADAPTÉE VISANT À SURMONTER L'OBSTACLE D'AUTO-IDENTIFICATION DE NOS UTILISATEURS

La première phase du projet nous a permis d'identifier un obstacle majeur à toute action de soutien : l'auto-identification des aidants proches et la nécessaire **mise en place d'une communication adaptée**

L'objectif de ce projet est de rendre **visible l'offre existant actuellement à destination des aidants, ceci afin de soulager leur quotidien.**

**Quand la vie dérape**, la plateforme web SAM vous permet de trouver facilement l'information existante, vous adresser à des professionnels, **éviter les recherches Google souvent génératrice de stress ...**

**L'annonce d'une maladie, d'un handicap, d'un accident... n'est pas concomitante avec la livraison d'un package d'informations utiles pour faire face à votre nouvelle réalité !**

**Mais où trouver cette information ?** A qui s'adresser ? Tous les professionnels maîtrisent leur domaine d'expertise... mais ils sont également la plupart du temps désarmés pour faire face à l'ensemble des données à traiter lors de l'annonce d'une perte d'autonomie : mise en place de demande d'indemnisation X ou Y, aménagement du domicile etc...



**L'un des objectifs majeurs** de l'association SAM est de **répondre à ce besoin d'information générateur d'épuisement ...**

Les études prouvent qu'une personne se déclarant « aidant proche » se trouve déjà en situation d'épuisement car elle n'a pas trouvé de soutien adéquat en amont.

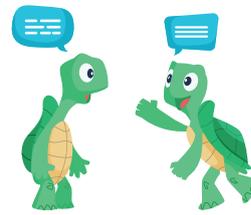
**Comment prévenir cet épuisement pour des personnes qui s'identifient tardivement dans une réalité d'aidant proche ?**

On s'est rendu rapidement compte qu'il était important de **réfléchir à un point essentiel « tous les aidants proches sont des SAM mais tous les SAM ne sont pas forcément aidants proches mais il est essentiel qu'ils aient un même réflexe : chercher de l'information... et puissent faire appel à une plateforme fiable »..**

**Comment faire en sorte que lorsque votre réalité change** car votre proche vieillit, a un accident etc... vous ayez le réflexe de rechercher de l'information sur une plateforme qui vous est destinés ?

Inspirée de la campagne « BOB » (le conducteur sobre reconduit ses amis en fin de soirée), **c'est ainsi que naît l'identité « SAM ».** Elle a pour but de **faciliter l'auto-reconnaissance de ces aidants potentiels** et de **créer un réflexe «Je suis SAM ».**

## C. À la rencontre de nos utilisateurs



### Partie 2 : “SAM un projet co-construit !”

L'objectif de SAM est de permettre à « Monsieur tout le monde » de dire « Je suis SAM ! » aussi facilement qu'il dirait « Je suis BOB ! », sans se préoccuper de la réglementation, de l'effet que cela aura sur son proche...sur son entourage ...ne pas être contraint de raconter une réalité parfois difficile... ne pas avoir à se justifier !

Je suis SAM et cherche de l'information... Je vais sur la plateforme web SAM...  
J'identifie un SAM dans mon entourage et je l'envoie vers une plateforme qui lui est destinés sans hésitation... etc

## 2. LA SOLUTION = CRÉER LE RÉFLEXE SAM !

### Se dire SAM

Le nom doit en soi devenir un réflexe. Je suis SAM de, c'est mon SAM, appelez mon SAM, demandez à mon SAM,... DOIVENT devenir des phrases du langage des Belges.

### Faire comme tous les SAM

Aller sur la plateforme DOIT devenir le réflexe de tous les Belges en quêtes d'information et de réponses quand il s'agit d'aider un proche en perte d'autonomie.

### Actions mises en œuvre dans cet objectif :

- Une première campagne « Je suis SAM »



Hugues DAYEZ



Gilles DAL



Emmanuelle BONMARIAGE



Marie Claire

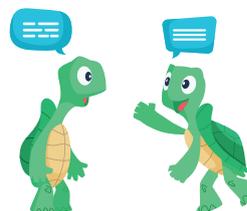
- Une campagne émotion : tortues



- Une deuxième campagne « je suis SAM » avec notre parrain [François Damiens](#)



## D. Base scientifique du projet ?



### Partie 2 : “SAM un projet co-construit !”

#### COMMENT LE PROJET S'EST DÉVELOPPÉ ? QUELLE EST SA BASE SCIENTIFIQUE ?



Le site SAM répond aux besoins de ces utilisateurs par le biais d'outils et d'informations en ligne co-construits avec eux, selon la méthodologie «patient-partenaire» de l'ULB, c'est-à-dire en s'appuyant sur la reconnaissance des savoirs expérientiels du patient partenaire et/ou aidant-proche partenaire, issus de la vie avec (ou à proximité de) la maladie, en complément des savoirs des professionnels.

Le projet a donc bénéficié de l'accompagnement scientifique d'universitaires et de professionnels du secteur (voir comité des Experts). Toute l'architecture de la plateforme a été validée par un groupe composé de professionnels et d'aidants proches partenaires. Les contenus sur la plateforme passent par le filtre d'une grille d'évaluation déterminée par l'équipe des aidants proches partenaires et les professionnels.

Les contenus de type juridique et administratif sont mis à jour quotidiennement grâce à l'équipe de juristes de Droit quotidiens.

## A. SAM un projet en phase avec la société civile = proches des gens !



## Partie 3 : “SAM, les premiers résultats !”

### 1. UN TOP DÉPART AVEC NOMINATIONS ET/OU PRIX AU RDV !



#### Trophée du Mérite social de la Ville de Bruxelles



#### Nominé au prix du Bruxellois de l'année en 2019 (organisé par RTBF/LeSoir/Bx1)

## A. SAM un projet en phase avec la société civile = proches des gens !



## Partie 3 : “SAM, les premiers résultats !”

### 2. DES PERSONNALITÉS PUBLIQUES QUI SOUTIENNENT

Un parrain François Damiens, des soutiens de Hugues Dayez, Gilles Dal et Manu Bonmariage



### 3. DES MÉDIAS AUX RDV



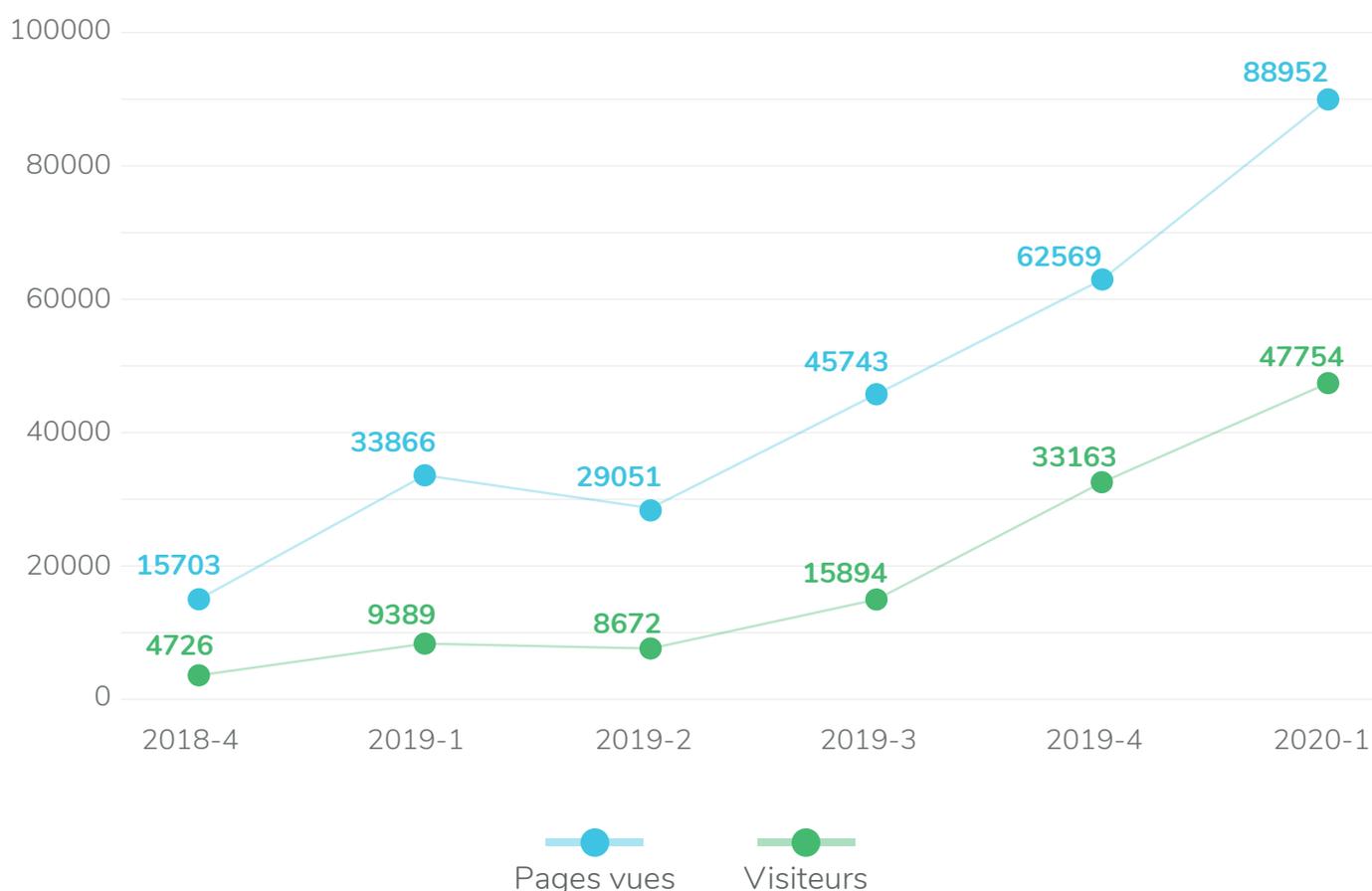
## B. Les résultats en quelques chiffres



### Partie 3 : “SAM, les premiers résultats !”

#### 1. UNE FRÉQUENTATION AU RDV

##### ÉVOLUTION INDICATEURS FRÉQUENTATION SITE WEB (PAR TRIMESTRE)



La plateforme a connu une courbe exponentielle de sa fréquentation : nombre de visites multipliées par 10 en 1 an soit +/- 200 000 visites sur une base annuelle.

## B. Les résultats en quelques chiffres

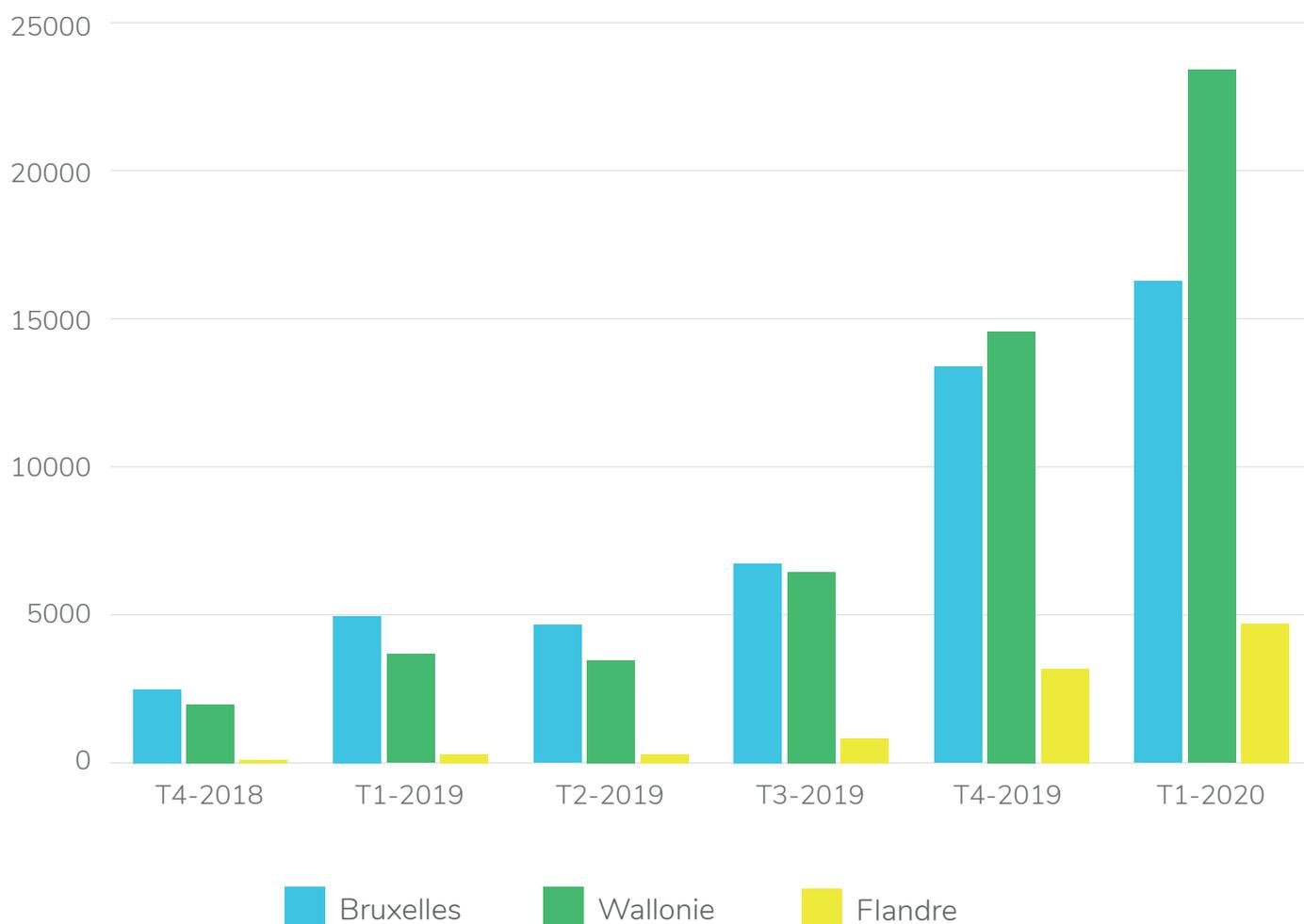


### Partie 3 : “SAM, les premiers résultats !”

## 2. ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DU TRAFIC

Projet au démarrage pilote sur la Région bruxelloise mais qui a su aller à la rencontre de l'ensemble des SAM belges francophones comme le montre les tendances du trafic.

### RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE UTILISATEURS DU SITE (PAR TRIMESTRE)



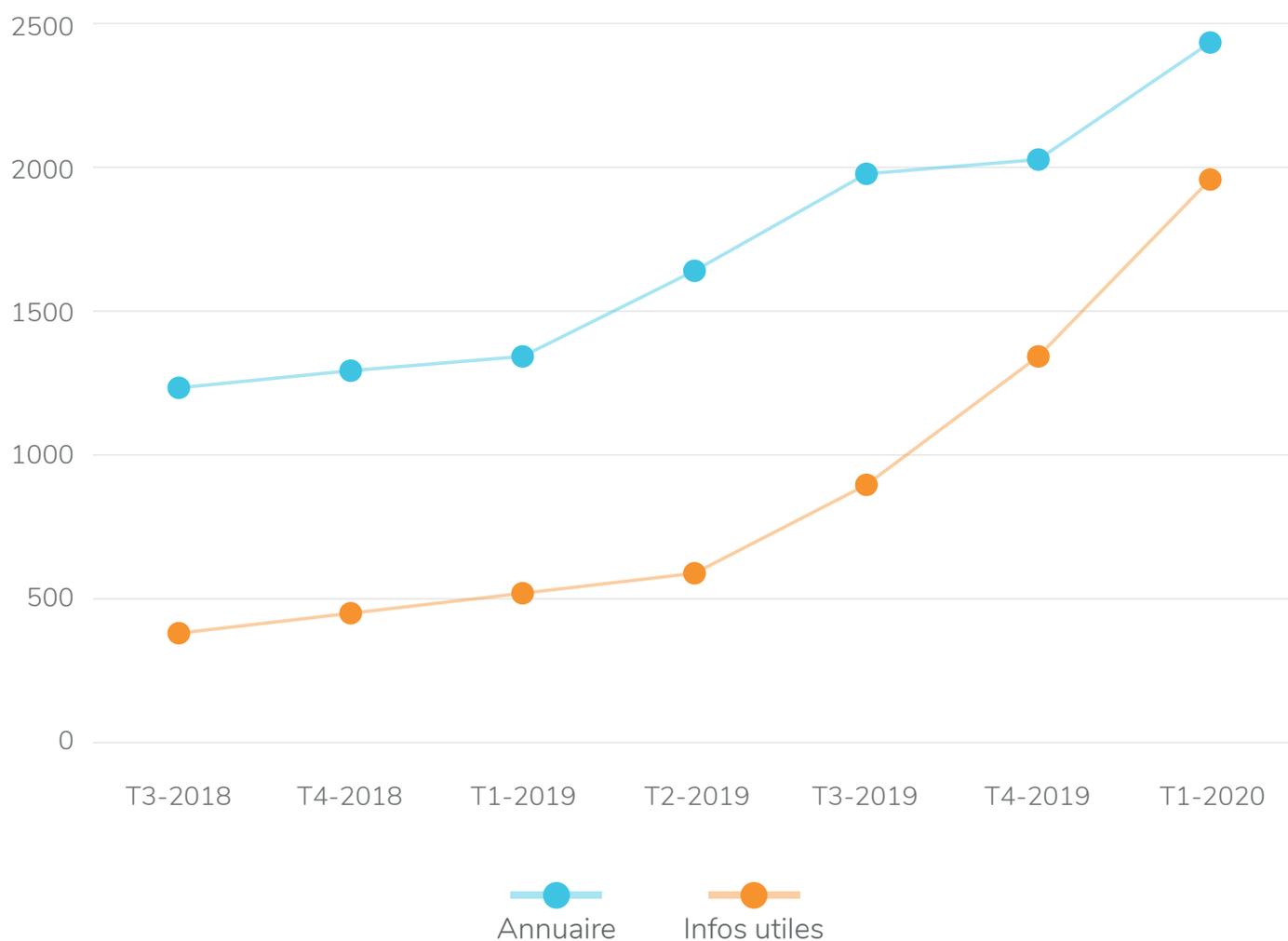
## B. Les résultats en quelques chiffres



### Partie 3 : “SAM, les premiers résultats !”

## 3. UNE MONTÉE EN PUISSANCE DES CONTENUS INFORMATIFS DE LA PLATEFORME

ÉVOLUTION DU CONTENU DU SITE WEB (NOMBRE D'ENTRÉES VS TRIMESTRE)



## C. SAM un outil levier



### Partie 3 : “SAM, les premiers résultats !”

#### 1. SAM UN OUTIL LEVIER POUR UNE PRATIQUE EN SANTÉ COMMUNAUTAIRE ET LE DÉVELOPPEMENT DES CIRCUITS COURTS

Comme dit précédemment, Le projet a été développé dans un esprit de coconstruction & sa stratégie a pour objectif de rassembler, de fédérer les aidants ainsi que l'ensemble des professionnels, asbl leur apportant du soutien autour d'un outil.

##### UN OUTIL CONCRET AU SERVICE DE L'ORGANISATION DE SOUTIENS DE PROXIMITÉ !

- **Outil numérique bâti**
  - D'une part, pour son axe B to B : **par acteurs de l'associatif de terrain pour acteurs de terrain**
  - D'autre part, pour son axe B to C **par utilisateurs avec les utilisateurs finaux (démarche empowerment)**

Partant donc du postulat que le besoin d'information, de soutien est énorme et sans fin... impossible à l'échelle d'une structure seule. L'asbl a coconstruit avec les professionnels des **solutions visant une meilleure interopérabilité** pour une vraie efficacité.

L'outil développé pour les acteurs de terrain permet :

- une **Approche bottom up** : outil facilitant la mise en lumière des soutiens de proximité (permet référencement des acteurs classiques du médico-social ... mais met également en lumière les indépendants, les commerçants solidaires... etc)
- **d'être un Levier** favorisant l'émergence d'initiatives locales collectives, favorisant **les soutiens de proximité, les circuits courts**.

Concrètement, SAM met au service de l'écosystème de l'aide et du soin ainsi que des acteurs locaux, un outil permettant : une gestion facilitée par l'accès à **un espace en ligne** (« Mon Réseau ») permettant à tous les acteurs **l'actualisation des informations de leur propre réseau local** (professionnels, asbl, bénévoles...) tout en bénéficiant de **mises à jours collectives** réalisées par l'ensemble des partenaires de SAM

#### MON RÉSEAU

🔍 Votre compte vous permet de gérer plusieurs autres prestataires.

+ prestataire

Exporter

#15 Alzheimer Belgiq ▾

Prendre la main

## C. SAM un outil levier



### Partie 3 : “SAM, les premiers résultats !”

## 2. UN OUTIL LEVIER POUR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ ET COLLABORATION

À partir de cet espace, SAM propose à ses partenaires plusieurs possibilités afin de valoriser/rendre visible les soutiens de proximité :

- **API** : Un onglet sur leur propre site grâce au développement de l'API ; service permettant d'héberger sur un onglet du site du partenaire une série d'informations disponibles sur le Réseau SAM (infos utiles et/ou annuaire).
- « **Site clef sur porte** » : Sur base de 4 modèles préétablis et personnalisables (couleurs, logos, textes...), le partenaire dispose d'un site internet neuf développé par le Réseau SAM et dont il détient le nom de domaine. Ce site contient un onglet permettant au partenaire de rendre visible les services qu'il a lui-même mis à la disposition du Réseau SAM (par le biais de la mise en commun des données gérée par l'espace « Mon Réseau »).



- **Exports** : L'export des données exploitables sous différents formats (Excel et PDF) en vue de la réalisation de cartes, livrets... ou tout autre support jugé pertinent

Le Réseau SAM permet aux partenaires d'alimenter et de gérer leurs offres d'aide dans le but de **cartographier l'aide existante et/ou de faciliter l'émergence et le référencement de nouvelles initiatives de soutien.**

L'objectif à terme étant double :

1. Augmenter le nombre de prestataires référencés dans l'annuaire du Réseau SAM et assurer la mise à jour collective des données en ligne.
2. Encourager l'utilisation de l'API et des « sites clef sur porte » pour valoriser les soutiens de quartier.



## Partie 3 :

### “SAM, les premiers résultats !”

## D. Une plateforme à la recherche de financement

L'asbl ne perçoit aucun subside récurrent à ce jour.

Ses moyens financiers et forces de travail restent limitées. Un temps de latence entre la réalisation des investissements nécessaires et le développement des premiers produits significatifs reste incompressible.

Le projet s'est bâti avec une logique d'économie-sociale. Bien conscient, qu'il était essentiel de réfléchir à sa rentabilité afin d'inscrire ses actions sur le long terme : un impératif y compris dans le domaine du social !

Aussi l'asbl a mis en place des services dédiés à lui assurer un minimum de fonds propres à l'avenir (web service, téléphonie, publicité, ... etc)

**SAM remplit des objectifs de santé publique. SAM a été constituée en mai 2018 et le lancement de l'asbl s'est accompagné comme mentionné précédemment de lourds investissements conditionnant les produits à venir.**

La bonne information des aidants proches étant un enjeu de nature à accélérer les sorties d'hôpitaux, à réduire les arrêts longues maladie ... etc.

Le projet souhaitant décloisonner, faciliter la circulation de l'information a compté sur la coconstruction avec acteurs clef en matière de prévention de santé publique que sont les Mutuelles

Force est de constater que cet intérêt tarde à s'exprimer. En 2019, un subside de 200 K€ de fonctionnement a été levé auprès de Partenamut. Il correspond au soutien de Partenamut dans l'investissement du développement des services destinés aux affiliés mutualistes

Aussi, un financement minimum des institutions fédérales et/ou régionales et/ou locales compétentes est nécessaire en vue de garantir une neutralité des services et de pérenniser son activité

Fin 2019, la COCOM a entendu cet appel et octroyé à SAM un premier financement de 65K€ (dont 43K€ affectés à l'exercice 2019)

### RESSOURCES FINANCIÈRES 2019

Type de ressources	Par	Pour	Montants
Subside de fonctionnement	Partenamut	<b>Développement</b> de services destinés aux affiliés mutualistes	200K€
Subside facultatif	Cocom	<b>Développement</b> projets quartiers /expérience utilisateurs /lutte contre fracture numérique	43K€
Avances	Télé-Secours	<b>Frais de fonctionnement</b>	190K€

# SAM, la route est encore longue



## Conclusion

### MAIS UNE ROUTE QUI A DU SENS !

Que nous reste-t-il à faire ? Beaucoup !

En matière de développement, en 2019, la plateforme Réseau SAM a réalisé un travail important sur

1. L'amélioration du responsive<sup>1</sup> dans l'objectif de réduire la fracture numérique. Les utilisateurs précarisés, les seniors et les plus jeunes se tournent préférentiellement vers des supports type tablettes ou smartphone.
2. La géolocalisation permettant, entre autres, aux projets « quartier » d'être le plus précis possible (inférieur à l'échelle communale).

En 2020, il sera nécessaire de **stabiliser l'outil** (optimiser les recherches... corriger des défauts inhérent à la nécessaire évolution continue de ce type plateforme), **développer l'application mobile** afin de répondre en partie à l'obstacle de la fracture numérique et perfectionner l'outil mis à disposition des professionnels.

En matière de fréquentation & d'alimentation des contenus, nous nous étions fixés lors de la mise en ligne de la plateforme (4eme trim 2018) un objectif de 100 000 visites/an et un annuaire avec au moins 2000 références.

Nous avons dépassé nos objectifs en 2019 :

- en terme de fréquentation, le dernier relevé trimestriel nous porte aujourd'hui à 200 000 visites sur base annuelle,
- en terme de contenus nous sommes à plus de 3500 prestataires référencés et 2137 ressources informatives,

Nos objectifs pour les exercices futurs sont simples : **maintenir ces courbes ascendantes.**

Enfin, le premier enjeu de 2020 sera d'assurer la pérennité du projet.

Maintenant, en guise de conclusion, un petit mot pour l'équipe !

Les choix d'une part de l'adoption de la **co-construction** et d'autre part d'une « **méthodologie dite agile** » en matière de gestion et développement, ont considérablement réduit nos cycles de développement.

**Nous avons construit beaucoup en peu de temps !** Cette méthode nous a permis de **nous adapter** rapidement et nous permettra encore de le faire dans **le futur** afin de répondre aux besoins exprimés par les professionnels, les aidants proches partenaires, les mutuelles et ainsi d'être le plus **pro actifs possible vis-à-vis des changements futurs qui s'annoncent à l'aube de l'e-santé.**

Tout le monde n'a pas conscience combien **ces méthodologies sont lourdes et exigeantes pour les équipes qui doivent sans cesse s'adapter.** Elles supposent une équipe inventive, très organisée, coordonnée et un état d'esprit de remise en question permanente prêt à aller en permanence à l'encontre des schémas établis donc un **grand MERCI à toute l'équipe au sens large : salariés, indépendants, experts, bénévoles...**

SAM c'est aussi une **belle aventure humaine** qui porte dans son ADN **la Solidarité A La Maison !**