

**SAM**®

Le réseau des Aidants

**Rapport  
d'activités**

**2020**



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



## Sommaire

### 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. Conseil d'Administration 8
- 2. Un comité des experts 8
- 3. Une équipe 10
- 4. Sam à l'extérieur 11

---

### 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 12
- 2. Prévenir plutôt que guérir - Rendre visible, co-construire plutôt que recréer - Retour sur les étapes qui nous ont amenés à cette conclusion 12

#### B. Retour sur les étapes de la coconstruction 13

#### C. À la rencontre de nos utilisateurs

- 1. Un impératif = être un outil utilisé ... Comment faire ? 20
- 2. La solution = créer le réflexe SAM ! 21

#### D. Fiabilité du projet ?

- Comment le projet s'est développé ? Quelle est sa fiabilité ? 23

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



## Sommaire

### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

<b>A. SAM un projet en phase avec la société civile = proche des gens</b>	
1. Des personnalités publiques qui continuent à soutenir !	24
2. Des Médias toujours aux RDV	24
<b>B. Les résultats en quelques chiffres</b>	
1. Une fréquentation au RDV	25
2. Origine géographique du Trafic	26
3. Une montée en puissance des contenus informatifs de la plateforme	27
<b>C. SAM un outil dédié au secteur Médico-social</b>	
1. SAM un outil levier pour une pratique en santé communautaire et le développement des circuits courts	28
2. Un outil levier pour une meilleure circulation de l'information	30
3. Illustrations concrètes	31
<b>D. 2020, une année rythmée par le COVID</b>	
1. Des premières semaines un peu chaotiques : soutenir le recensement des bénévoles	32
2. Des actions centrées sur nos fondamentaux : informer, faire circuler l'information	33
3. Une adaptation de l'outil au contexte covid	36
<b>E. Une plateforme à la recherche de financement</b>	42
<b>Conclusion : Une année riche d'enseignements/perspectives</b>	43

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.  
Ensemble de la Belgique à compter du T4-2021.
- **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.



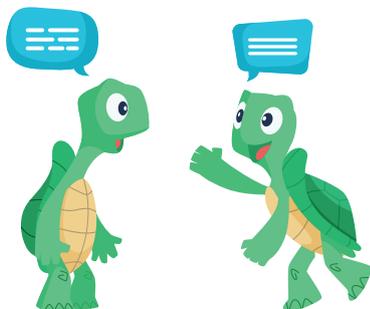
#### UN MOTEUR DE RECHERCHE D'INFORMATIONS UTILES POUR LES SAM

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 actuellement 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. Parce que trouver des gens avec qui on peut échanger directement ça fait du bien !
- soit via un **Forum**, sur lequel vous adressez vos questions à la communauté des SAM. Parce que parler, ça fait du bien !

NB : Optimisation de ces outils programmés sur 2021.



### 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).

L'asbl 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 puissent 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 webservices 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. CONSEIL D'ADMINISTRATION

##### MEMBRES EFFECTIFS

Michel Denys  
Président

Axel de Roover

Bernard  
de Roover

Marc de Ruyck

Jean Devalck

En 2020, les administrateurs (représentants Partenamut) issus du comité stratégique (rassemblant les financeurs privés) ont démissionné du Conseil d'Administration.

De ce fait le comité stratégique a été mis en sommeil en 2020 faute de participants.

##### INVITÉS PERMANENTS (sans droit de vote)

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

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

#### 2. 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 » professionnels 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  
ex -Présidente de la Fédération de  
Soins Palliatifs à Bruxelles FBSP-  
BFPZ



##### M. Briec Laurent

Directeur général  
Gammes Asbl



##### Mme Dorothée Pereira

Directrice Villa Indigo  
Maison de Répît



##### 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 - Université libre de  
Bruxelles - École



##### M. Stéphane Adam

Responsable de l'Unité de  
Psychologie de la Sénescence  
Université de 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



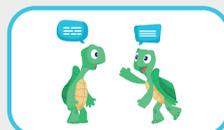
##### Mme Amandine Kodeck

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 !”

#### 3. 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/développement  
et Aidant Proche Partenaire



**Gauthier Dejonghe**

Expert  
Commercial/Marketing



**Manuella Damiens**

Experte  
Conception création



**Colette Leroy**

Formatrice  
Documentaliste

##### c. DES BÉNÉVOLES / DES ÉTUDIANTS

Une équipe de bénévoles très motivés soutenant l'équipe sur différentes missions : flyering, encodage, recherches d'informations. Evidemment les activités de bénévolat en 2020 ont essentiellement été axées sur de l'encodage compte tenu du confinement.



## B. Notre organisation



### Partie 1 : “SAM se présente !”

#### d. DES TÉLÉSECRÉTAIRES

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



#### 4. SAM À L'EXTÉRIEUR

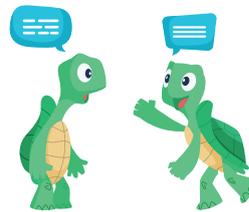
SAM est Membre des comités de Pilotage ou conseil d'administration en lien direct avec le soutien aux SAM



et membre du comité de pilotage de Bruxelles Région Aidante



## 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** !

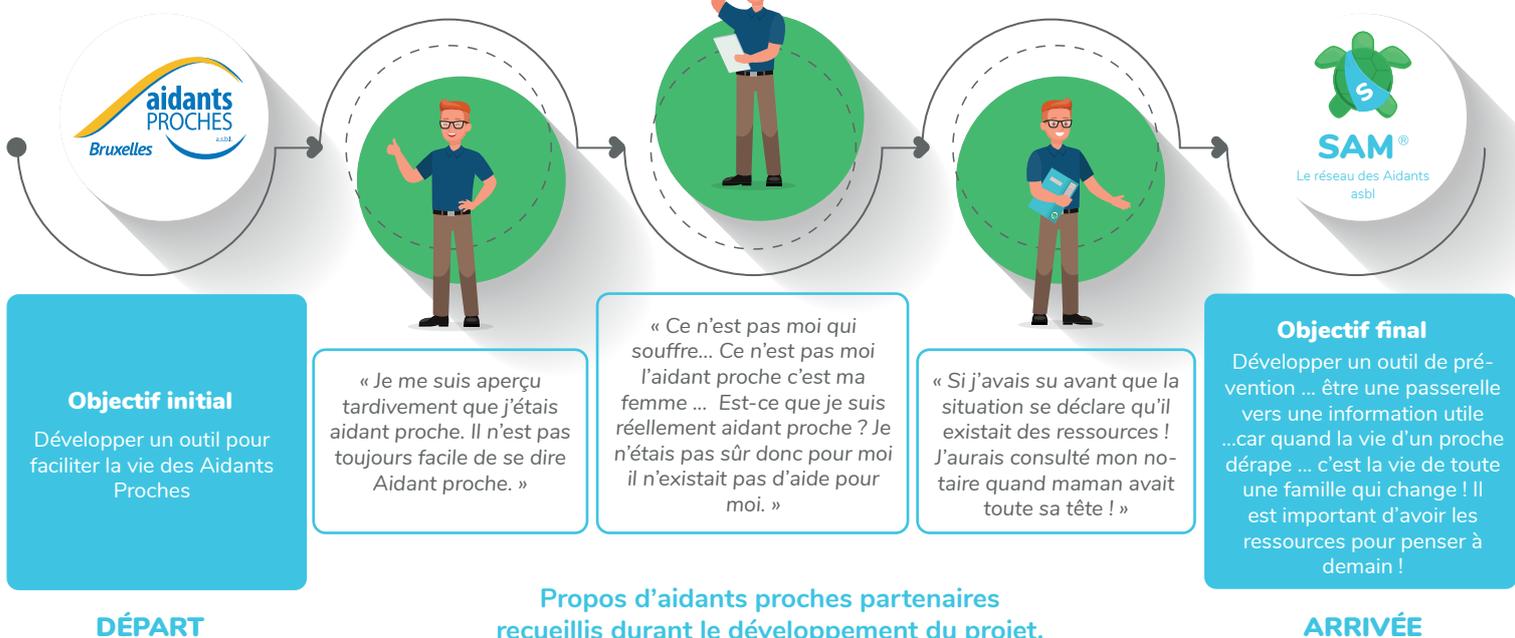
### 2. PRÉVENIR PLUTÔT QUE GUÉRIR.

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 expérimentiels 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.

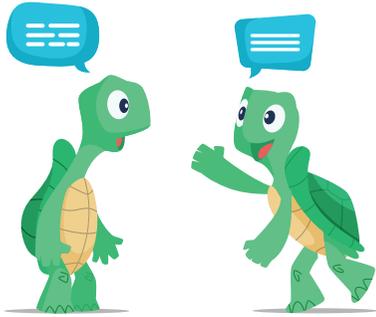
### L'ÉVOLUTION DE LA DÉNOMINATION DU PROJET = REFLET DE L'ÉVOLUTION DES RÉFLEXIONS !

« Mon Réseau aidants proches Bruxelles »      « Mon réseau aidants (Bruxelles) »      « SAM le réseau des aidants »



DÉPART

ARRIVÉE



# 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

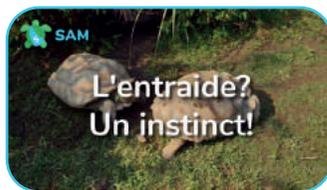
JANVIER À DÉCEMBRE

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 informé** 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.**







**Sondage** retours utilisateurs/Betatesting - 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 solidaires -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

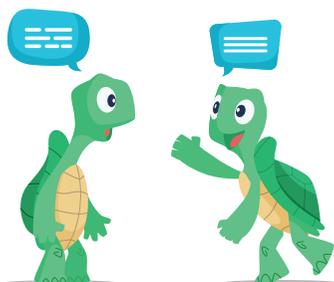
OCTOBRE / NOVEMBRE

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

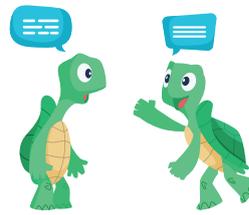
Mise en place des recommandations de l'audit « expérience utilisateur » :

- 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 génératrices 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.

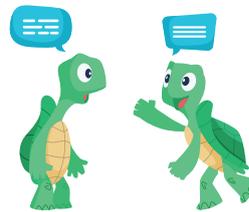
**Comment prévenir cet épuisement pour des personnes qui s'identifient tardivement dans une réalité d'aidant proche ?**

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 quête 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 campagne « Je suis SAM » - Identification à des personnalités publiques



Hugues DAYEZ



Gilles DAL



Emmanuelle BONMARIAGE



Vero CRATZBORN

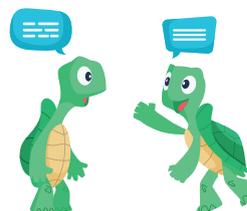
En 2020, nous avons poursuivi la campagne «Je suis Sam» avec la réalisatrice Vero Cratzborn du film «la forêt de mon père». Cette action nous a d'ailleurs permis de mettre en avant notre asbl soeur «l'asbl Jeunes aidants proches» ainsi que l'asbl Fratriha.

- Une campagne émotion : «L'entraide, un instinct ?» qui fait son chemin

De 2017, date de la première mise en ligne de cette capsule «l'entraide un instinct» à aujourd'hui, nous avons multiplié par trois la couverture de cette vidéo. Nous sommes passés de 32K à 98 k vues ; de 85 à 3720 interactions. de 8 partages à 320 partages



## C. À la rencontre de nos utilisateurs



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

- Une campagne « je suis SAM, Samy pour les intimes ! » avec notre parrain **François Damiens**



Cette campagne a pour objectif de **dédramatiser** et de **faciliter la demande** d'aide. Depuis son lancement en avril 2019, ces vidéos totalisent plus de 300 K vues.

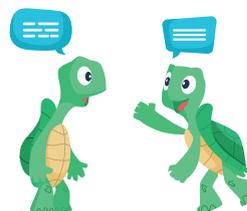
Et bientôt, deux campagnes pour accompagner le lancement de l'application smartphone et soutenir les projets de solidarité de quartier à Bruxelles :

- «La solidarité de proximité»,
- «SAM et fiers de l'être»,

conçues pour partie en 2020.



## D. Base scientifique du projet ?



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

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

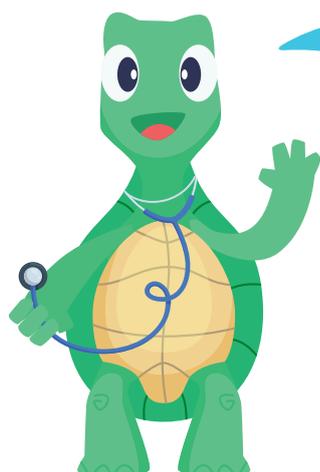


Le site SAM répond aux besoins de ses utilisateurs par le biais d'outils et d'informations en ligne **co-construits avec eux, selon la méthodologie «patient-partenaire»** de l'ULB, c'est-à-dire en s'appuyant sur la reconnaissance des savoirs expérimentiels du patient partenaire et/ou aidant-proche partenaire,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

Les contenus sur la plateforme passent par **une architecture de validation déterminée par les patients proches partenaires et les professionnels.**

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



#### COMITÉ DES EXPERTS

Pour en savoir plus, rendez-vous à la page 9

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



## Partie 3 : "SAM, arrêt sur images !"

### 1. DES PERSONNALITÉS PUBLIQUES QUI CONTINUENT À SOUTENIR !

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



### 2. DES MÉDIAS TOUJOURS AUX RDV



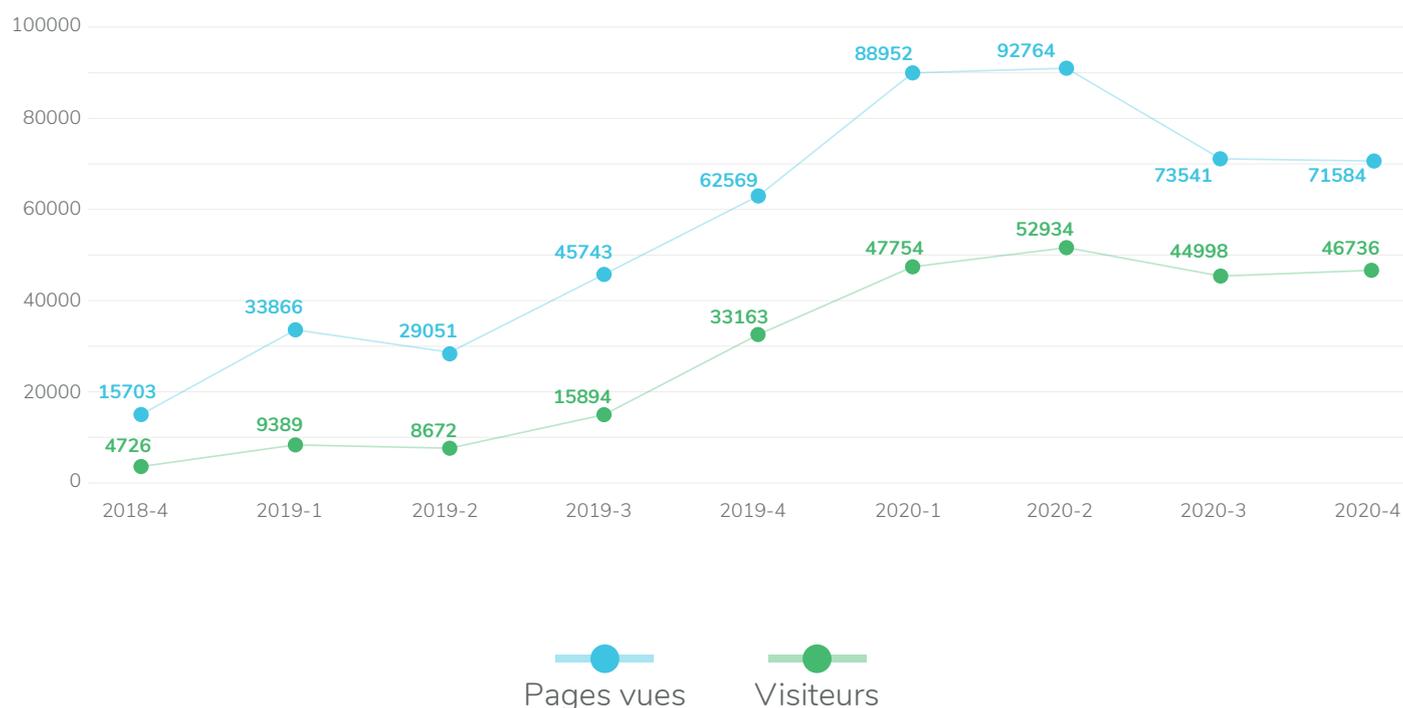
## B. Les résultats en quelques chiffres



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

#### 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**.

On a pu constater lors de la première vague des pics de fréquentation importants pour ensuite revenir à un rythme d'évolution «normal».

## B. Les résultats en quelques chiffres



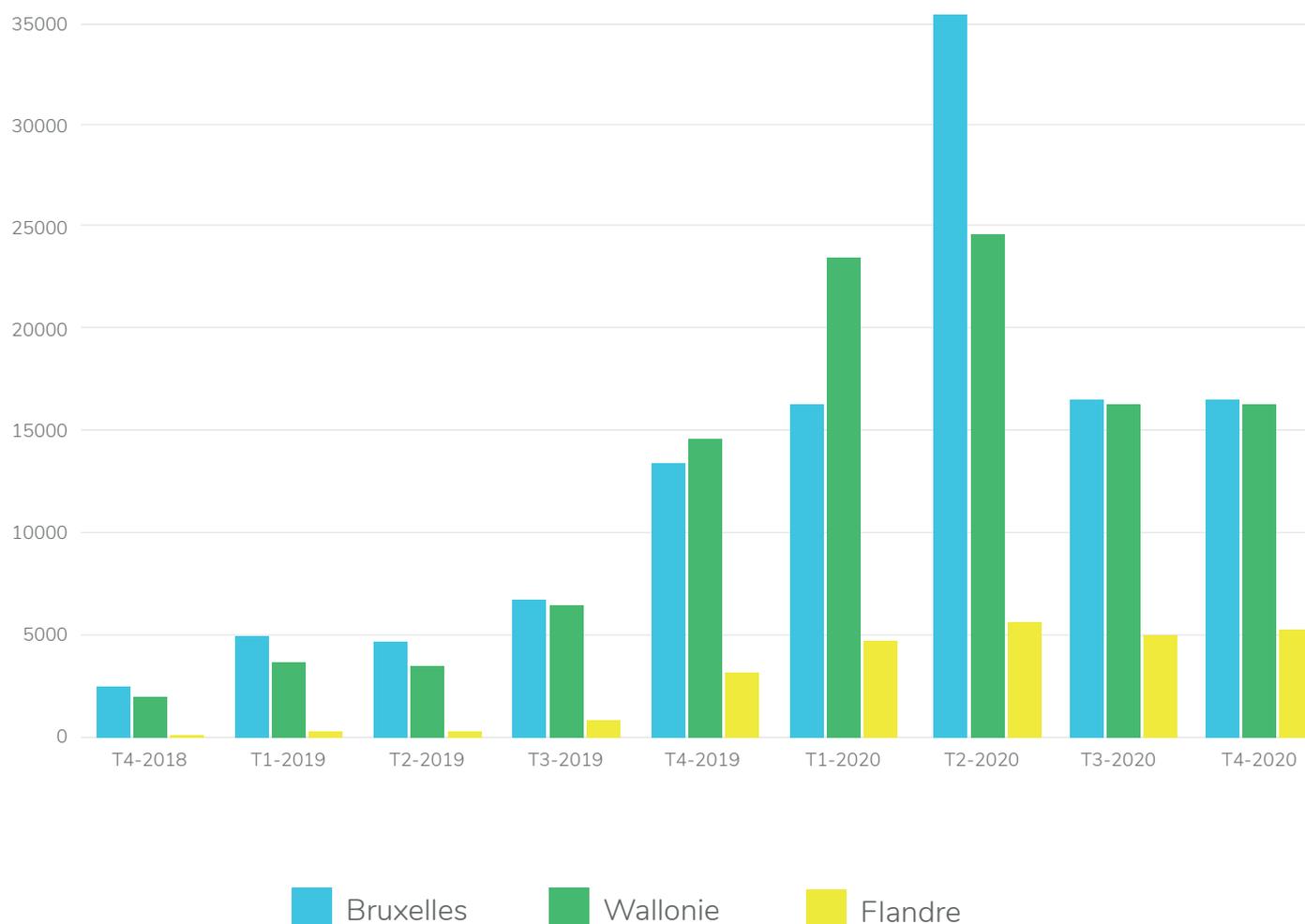
### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

## 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.

Afin de répondre au mieux à la demande des utilisateurs néerlandophones en évolution constante, nous avons travaillé en 2020 à la **mise en place d'une première version en néerlandais** du site qui sera mise en ligne courant **2021**.

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



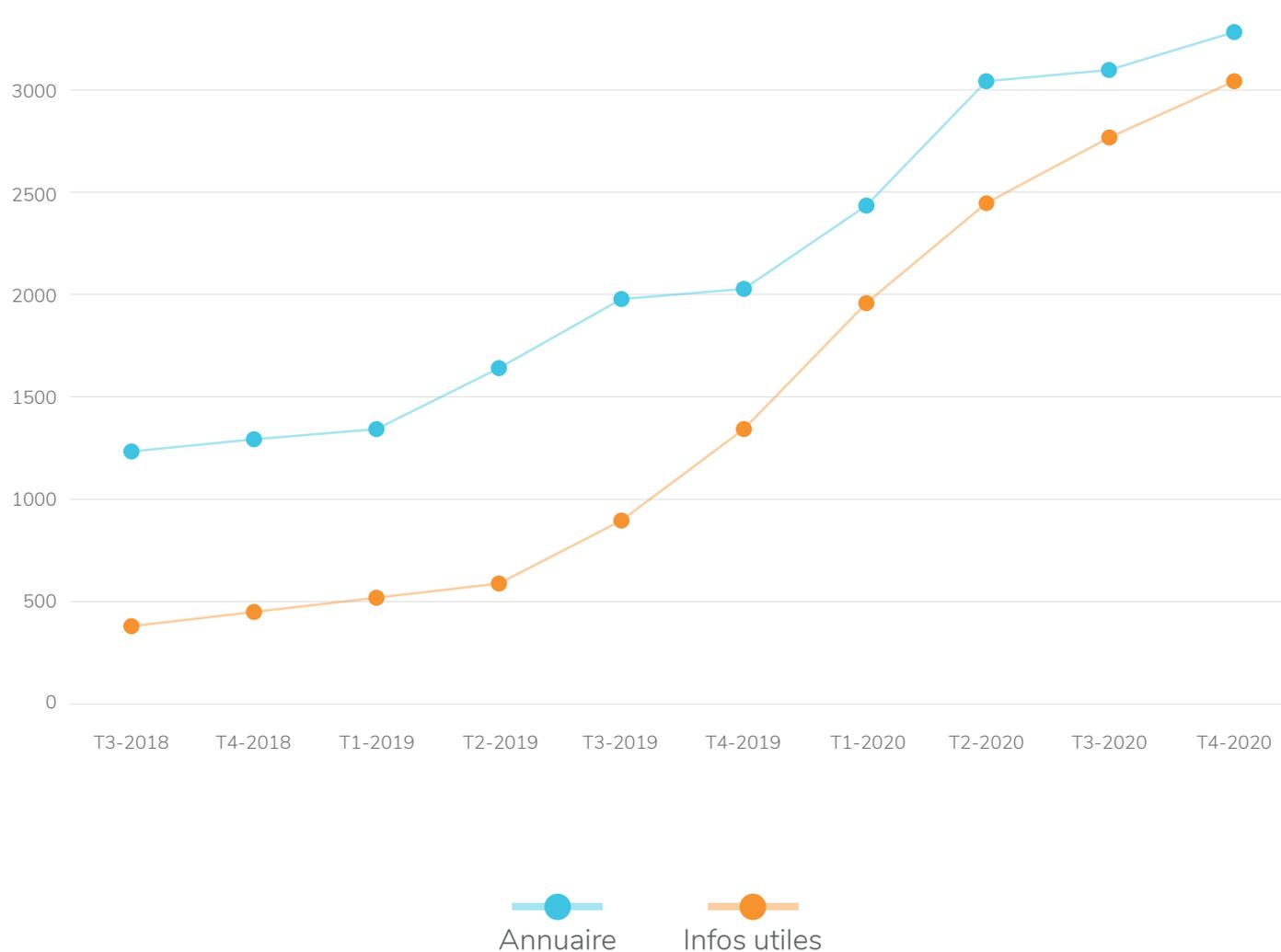
## B. Les résultats en quelques chiffres



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

## 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 dédié au secteur médico social



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

#### 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

## B. Les résultats en quelques chiffres



## Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

### UN OUTIL DEDIE AU MEDICO-SOCIAL

The screenshot displays the SAM web application interface. On the left is a navigation menu with items like 'PRESENTATION', 'COORDONNEES', 'DOCUMENTS', 'NEWS', 'GALERIE', 'MES PARAMETRES', 'MON RESEAU', and 'AIDE'. The 'MON RESEAU' item is circled in blue. The main content area is titled 'MON COMPTE TABLEAU DE BORD' and features a 'MON RESEAU' section. This section includes a '+ prestataire' button, an 'Exporter' button, a dropdown menu for '#15 Alzheimer Belgique', and a 'Prendre la main' button. Below this is a list of providers, each with a 'Supprimer la liaison' button. The providers listed are: #15 Alzheimer Belgique, #16 Ligue Alzheimer ASBL, #37 Alteo, #45 ADMO - Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité, #136 Infor Autisme, #180 Infor-Homes Bruxelles, #241, #260 Soins Chez Soi, #269 CPAS de Woluwe-Saint-Pierre - Centre de Soins de jour, and #280 Centre de Vie et de Soins Arzus.

EN 2020, NOUS AVONS OPTIMISÉ CET OUTIL DE COGESTION DES DONNÉES EN Y AJOUTANT DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS:

Facilitation de l'ajout de prestataires..etc

## C. SAM un outil dédié au secteur médico social



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

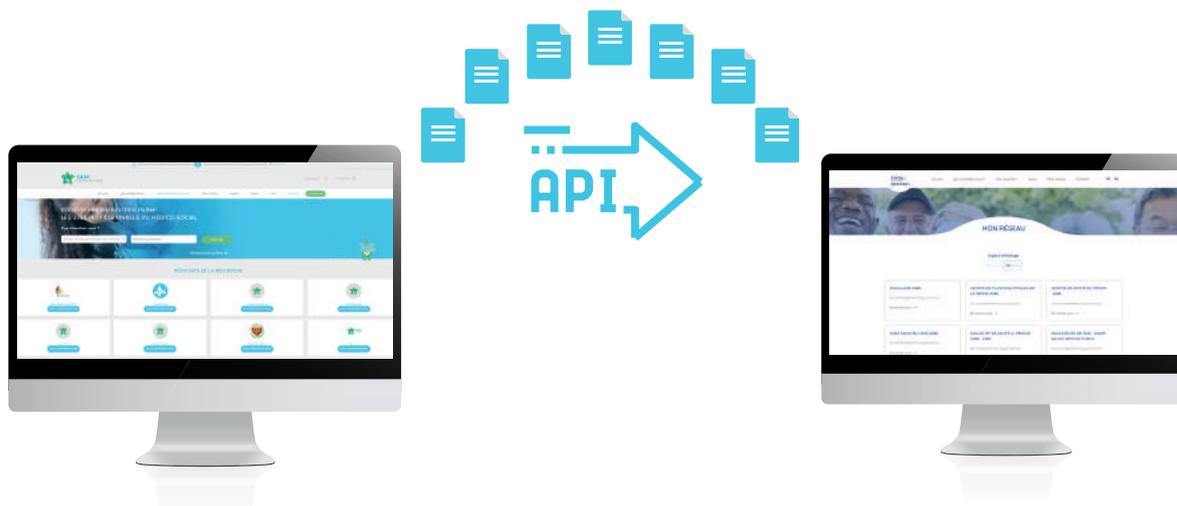
## 2. UN OUTIL LEVIER POUR UNE MEILLEURE CIRCULATION DE L'INFORMATION

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

- **Site solidaires** : sur base de 4 modèles préétablis et personnalisables (couleurs, logos, textes...), le partenaire dispose d'un site internet indépendant développé par le Réseau SAM dont il détient le nom de domaine.  
Ce site peut contenir un annuaire qui permet au partenaire de rendre visible les services qu'il référence pour ses utilisateurs et qu'il cogère avec le réseau ceci afin d'optimiser la mise à jour des données.



- Un «**webservice solidaire**» : permettant au partenaire d'accueillir sur leur propre site une série d'informations disponibles sur le Réseau SAM (annuaire et/ou informations utiles)



## C. SAM un outil dédié au secteur médico social



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

### 3. ILLUSTRATIONS CONCRETES 2020

En 2020, nous sommes passés de 3 à 10 partenaires solidaires en matière de gestion des données notamment grâce à l'offre de sites solidaire qui a commencé se déployer.

#### Janvier

Mise en ligne du premier « site solidaire » propulsé par SAM : [www.citisen.be](http://www.citisen.be)

Le site bilingue Fr/Nl intégrant notamment 8 capsules vidéos multilingues (Fr/Nl/Es/En/Tr/Ar/Ro) présentant le projet et un annuaire des solidarités de proximité.

Citisen est un des 3 projets-pilote, initiés en février 2017, et financé par la COCOM visant à permettre le maintien à domicile des personnes âgées et en perte d'autonomie et d'indépendance aussi longtemps qu'elles le souhaitent.

Les 2 autres projets étant ZOOM Séniors dédiés aux habitants de St Gilles et Bruxelles et « Séniors solidarité » dédiés aux habitants d'Etterbeek.



#### Février

Mise en ligne du deuxième « site solidaire » propulsé par SAM : [www.zoomseniors.brussels](http://www.zoomseniors.brussels)

Le site bilingue Fr/Nl intégrant lui aussi un annuaire des solidarités de proximité.



#### Mars

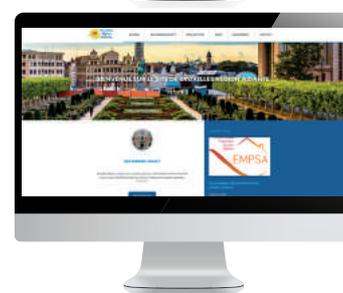
Première fédération professionnelle nous confiant la création de son annuaire solidaire :

l'**Union Professionnelle des Ergothérapeutes** (sortie prévue premier trimestre 2021)



#### Juin

Mise en ligne du site [www.bruxellesregionaidante.be](http://www.bruxellesregionaidante.be) intégrant un annuaire des solidarités présentant les professionnels bruxellois s'engageant à développer des pratiques professionnelles dites « pro-aidentes proches ».



## D. 2020, une année rythmée par le COVID



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

#### 1. DES PREMIÈRES SEMAINES UN PEU CHAOTIQUES : SOUTENIR LE RECENSEMENT DES BÉNÉVOLES

Au début du confinement, le sentiment d'endosser le rôle de SAM pour quelqu'un a touché un nombre incalculable de citoyens. Tout le monde pouvait d'autant plus être SAM ! Les initiatives solidaires se sont multipliées de façon exponentielle et spontanée; chacun d'entre nous est devenu en quelque sorte le SAM d'un autre !

Les groupes Facebook souhaitant organisés les solidarités, les plateformes d'échanges naissaient un peu partout, les particuliers, les asbl, les start-ups se mobilisaient pour tenter de proposer des solutions concrètes, pour tenter d'apporter leur pierre à l'édifice pour pallier le manque de matériel ... etc Nous avons d'ailleurs nous aussi dans un premier temps tenter d'organiser le **recensement de matériel et de bénévoles en apportant notre soutien** sur ce point à plusieurs hôpitaux et maisons de repos ceci grâce un site « onepage » collectant les offres de matériel et les bonnes volontés.



[www.sam-covid19.be](http://www.sam-covid19.be)

Cependant une fois que les hôpitaux et maisons de repos qui nous avaient sollicités ont réussi à recruter les « brigades de bénévoles » dont ils avaient besoin. Nous avons cessé de solliciter de nouvelles vocations via notre site de recensement et nous avons aiguillé les nouveaux candidats vers les structures qui s'étaient organisées entre temps (Aviq, Cocom...)

Prenez soins de vous ! Prenez soins des autres ! Restez-à la maison !

#### Soyons Solidaires A la Maison !

Confinement difficile à vivre ... Besoin de parler à quelqu'un ?  
Ces lignes sont à votre disposition :

- Numéro vert du SPF Santé Publique : 0800/14.689
- Numéro vert Wallonie : 1718
- Numéro vert Région Bruxelloise : 0800/35.243
- Télé-Accueil : 107
- Respect Seniors : 0800/30 330
- « Allo ? Pédopsy ! » : 02/477.31.80



[www.reseau-sam.be](http://www.reseau-sam.be)

Et toute l'équipe SAM reste à vos côtés ! Consultez les infos utiles Coronavirus sur le site !

## D. 2020, une année rythmée par le COVID



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

## 2. DES ACTIONS CENTRÉES SUR NOS FONDAMENTAUX : INFORMER, FAIRE CIRCULER L'INFORMATION

### A. INFORMATIONS : RECENSER, SÉLECTIONNER, COMPILER...

Fidèle à sa mission d'information donc, 1795 articles ont été mis en ligne sur l'année 2020 dont environ 500 durant les premières semaines de la pandémie.

Tous les articles ont été identifiés ou rédigés et ensuite publiés en abordant la thématique du COVID-19 afin de **rassurer**, dans la mesure du possible, les lecteurs et leur fournir des **informations fiables dans leur situation** d'autant plus complexe qu'ils sont aidants ou aidés.

La plupart de ces articles sont une tentative de réponse directe aux questions posées par les utilisateurs préoccupés.

Fidèle à son rôle de **passerelle vers l'information utiles SAM** a mis en avant les réponses qui ont été apportées entre autres par l'Aviq, la Cocom, le GAMP, l'ONE, Senaoh, Autisme Info-service, UCLouvain, Naitre et Grandir... L'Écho, Que Choisir?...et par notre partenaire l'ASBL Droits Quotidiens par téléphone ou par email).

### La possibilité de visite en institution pour seniors ou personnes en situation de handicap



### Les questions d'ordre financier et juridique



## D. 2020, une année rythmée par le COVID



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

Les bons gestes barrières à adopter pour protéger les personnes plus fragiles



Les possibilités d'activités et d'occupations durant le confinement



Le deuil en période COVID-19



## D. 2020, une année rythmée par le COVID



## Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

Tous ces articles et dossiers sont classés par **étapes de vie** pour respecter le fonctionnement habituel du moteur de recherche du site et de la réflexion globale autour de la rubrique « Infos Utiles ». Il s'agissait avant tout et dans l'urgence de la situation de ne pas, au contraire de certains média mainstream, renforcer l'angoisse de la population mais **d'apporter un éclairage sécurisant**.

### B. MULTIPLICATION DES CANAUX D'INFORMATIONS

Pour relayer un maximum les informations à destination des SAM, l'ASBL a multiplié la diffusion de ces articles par le biais de **différents canaux comme sa newsletter** mais également les réseaux sociaux tel que Facebook où le Réseau SAM a accumulé beaucoup de visibilité (+4500 likes).

Ainsi, par exemple, l'article « **SAM & confiné : comment bien faire ses courses?** » a provoqué un vif intérêt puisqu'il a suscité 9 354 interactions

Nous avons également profité de l'usage des réseaux sociaux afin de diffuser les informations officielles provenant directement des Autorités compétentes.

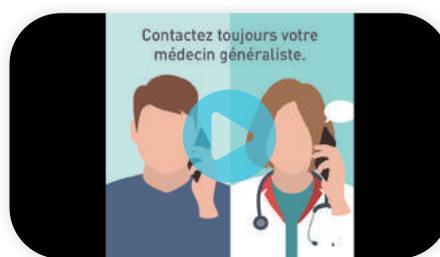


### A titre d'exemples :

Le suivi de contact expliqué en vidéo par l'AViQ :



Réflexe « Médecin traitant » campagne de la FAMGB :



Les numéros utiles durant le COVID-19 :



## D. 2020, une année rythmée par le COVID



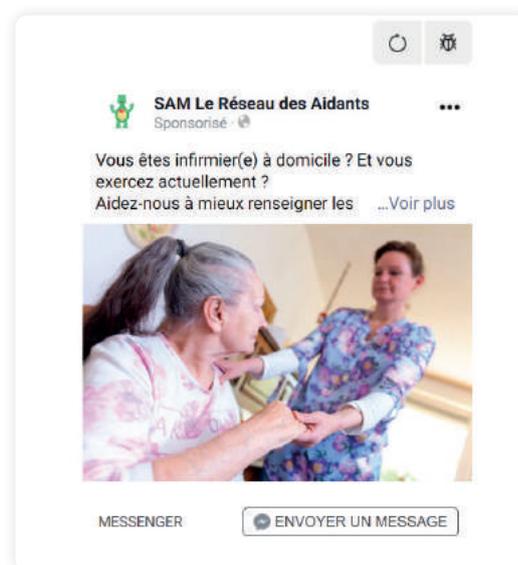
### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

## 3. UNE ADAPTATION DE L'OUTIL AU CONTEXTE COVID

### A. LE RECENSEMENT

Nous avons également déployé énormément d'énergie à **repérer** et **référencer** les **professionnels** toujours actifs. Sur 2020 plus de **1500 nouveaux prestataires** ont été identifiés dont plus de **730** durant **première vague**.

Pour cela, nous avons multiplié les diffusions **communiqué** de presse, **réseaux sociaux** ... avec notamment une **diffusion ciblée** vers les infirmières prêtes à prendre en charge de nouveaux patients.



### B. ADAPTATION DE L'OUTIL AU CONTEXTE COVID

Dès début mars 2020, de nombreuses catégories ont été créées dans l'annuaire médico-social ; 17 au total. Certaines sont strictement d'ordre médical et répondent à des besoins ordinaires d'évolution de l'annuaire qui progresse régulièrement.

En revanche, d'autres se sont imposées suite à la crise sanitaire et la volonté du Réseau SAM de s'adapter à la réalité du terrain. Ainsi, les catégories « **Commerçant solidaire** » et « SAM solidaire-coronavirus » nous ont permis d'identifier plus aisément les services actifs durant les confinements et les commerces de proximité faisant preuve d'innovation dans leur service pour répondre aux besoins de la population.

Les nouvelles activités telles que « **Téléconsultation-Télémédecine** », « **Ecoute téléphonique** » et « **Plateforme volontariat** » sont directement liées à la crise que nous avons connu ces derniers mois et aux initiatives à la fois solidaires et techniques engendrées par le COVID19.

## D. 2020, une année rythmée par le COVID



## Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

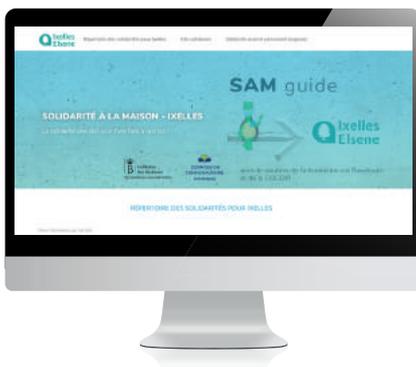
### C. L'OUTIL SAM MIS À DISPOSITION DES ACTEURS DE TERRAIN

#### 1. Acteurs locaux

Nous avons rapidement proposé aux acteurs locaux la mise à disposition de nos sites solidaires. Nous avons rencontré des difficultés à trouver des interlocuteurs.

En effet, **notre offre** induisant également une **perspective long terme** dans ce contexte d'urgence le réflexe naturel pour beaucoup d'acteurs était d'aller naturellement vers ce qu'ils connaissaient. Nous avons donc constaté l'émergence de multitude de groupes FB, Whatsapp...

Il était plus difficile pour un échevin vivant une pareille crise de réfléchir d'introduire dans sa stratégie un tout nouvel outil.



[ixelles.solidarite-a-la-maison.be](http://ixelles.solidarite-a-la-maison.be)



[saint-georges-sur-meuse.solidarite-a-la-maison.be](http://saint-georges-sur-meuse.solidarite-a-la-maison.be)

Toutefois, nous avons **réussi à mettre en place un certain nombre de sites** et surtout initier des **contacts qui devraient aboutir à des partenariats une fois que nous serons revenus dans une période plus propice à la construction à long terme.**

Et nous avons pris le parti de tenter de référencer au mieux les groupes FB.. dans l'annuaire de SAM

#### 2. Hopitaux

Enfin nous avons concentré notre énergie sur les hôpitaux en mettant en place un site visant à simplifier les retours à domicile.

Nous avons utilisé notre webservice pour concentrer l'information utile à l'organisation d'un retour à domicile sur un seul et même site dédié . Nous avons réalisé ce site afin de répondre à un des besoins du secteur hospitalier.

L'objectif était de permettre à la personne de focaliser directement sur les prestataires utiles pour elle.

## D. 2020, une année rythmée par le COVID



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

Cette action constitue là aussi une première étape d'un axe que nous allons tenter de poursuivre et améliorer en 2021.

Nous comptons donc retravailler ce site pour en faire un outil intéressant également hors période de confinement.



#### D. FORTIFICATION DES FONDATIONS

Durant la période de confinement, en prévision de nos futurs développements et de l'avenir du Réseau SAM ; l'ASBL a travaillé à une révision en profondeur de ses fondations.

En effet, une base solide est la condition sine qua non pour assurer un avenir durable et riche en possibilités au site web.

Pour ce faire, nous avons retravaillé à la fois le backoffice et le front office.

D'abord en travaillant à l'optimisation de nos actions via la création d'un outil d'administration plus performant. Les optimisations ont porté sur :

- la **reconfiguration du webservice du CDCS** qui est dorénavant dynamique
- les **capacités d'import** massif de données dans le système.
- une profonde **révision et l'enrichissement des catégories** d'activités disponibles sur l'annuaire, leur lien entre-elles et la mise en place d'un système de **tags**
- la mise en place d'une gestion des éventuels doublons afin de recouper les données et les fusionner
- l'amélioration de la **traçabilité des informations**

La mise en place de la logique de **tags** sur tous les outils du site va permettre de mieux répondre aux besoins de précisions des prestataires référencés et permettre une requête plus fine pour les utilisateurs dans le moteur de recherches de l'annuaire et donc assurer un point de départ impeccable pour le développement de l'application mobile.

## D. 2020, une année rythmée par le COVID



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

Une optimisation du moteur de recherche visible dans l'annuaire médico-social constituait la suite logique des améliorations effectuées dans le back-office.

En effet, nous avons tenu compte des retours d'expérience des utilisateurs concernant les requêtes effectuées sur le site. L'évolution majeure réalisée sur l'annuaire est la possibilité d'affiner la recherche notamment au niveau de la localisation en effectuant une recherche en deux étapes (un filtre principal et des filtres complémentaires). La finalisation de ces développements se fera début d'année 2021.

De plus, un nettoyage complet des fiches a été réalisé par l'équipe afin de compléter et d'harmoniser au maximum les informations en ligne sur le site.

Ces améliorations sur le front et le back office du site internet sont une étape-clé en vue de la réalisation de l'application mobile sur l'année 2021.

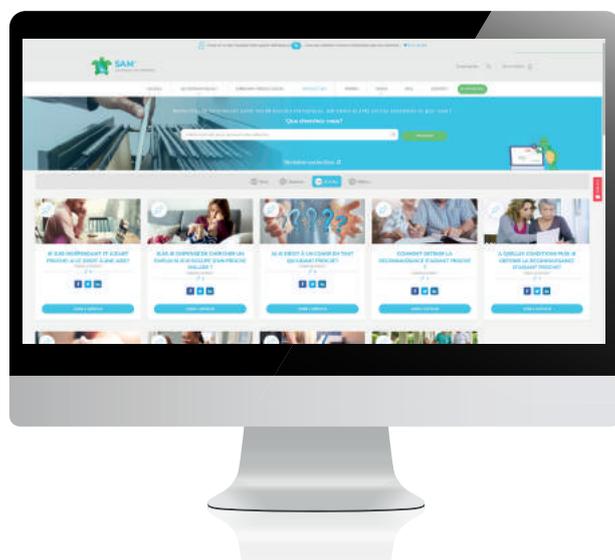
En effet, il était indispensable d'alléger un maximum le site web afin de le rendre encore plus ergonomique dans sa version responsive ceci dans la perspective du développement de l'application smartphone.

Face à la complexité croissante des données importées et l'impossibilité d'augmenter la main d'oeuvre, il était essentiel d'effectuer ces améliorations car à la façon d'un cercle vertueux ; gagner en efficacité permettra d'ouvrir le Réseau SAM à de nouvelles perspectives et ainsi, répondre d'autant plus aux besoins grandissants d'informations de ses utilisateurs.

Une révision similaire suivra en 2021 pour la rubrique « Infos utiles » du site internet. L'objectif de l'amélioration de cette partie est principalement de faciliter les requêtes via le moteur de recherche. Ces modifications permettront également un maillage plus efficace des ressources déjà présentes sur le site afin d'en faciliter l'accès. Dans le même temps, la mise en place d'un système de tags facilitera l'harmonisation du site dans sa globalité, entre les rubriques.

Parallèlement, ces nouveaux éléments retravaillés vont également permettre l'optimisation du référencement du Réseau SAM sur les moteurs de recherche tel que Google.

Toutes ces améliorations ouvrent aussi des possibilités supplémentaires aux projets de quartier puisque les requêtes des utilisateurs pourront être plus précises ce qui est bénéfique notamment pour mettre en avant les services de proximité.



## D. 2020, une année rythmée par le COVID



## Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

### E. PEU D’ACTIONS EN 2020 AUTRES QUE LES ACTIONS EN LIEN AVEC LA PANDÉMIE À L’EXCEPTION DES ACTIONS MENÉES EN SOUTIEN ET PARTENARIAT AVEC NOS ASBL SOEURS

#### La journée des aidants proches 2020

Le 21 juin est tous les ans la journée la plus longue journée de l’année... Une date symbolique pour la Journée Nationale des Aidants Proches !

En 2020, l’équipe SAM a retravaillé les dossiers consacrés aux thèmes liés la réalité des aidants proches une vie « riche » mais pas toujours simple :

- Culpabilité ? Angoisse ? Colère ? Pas simple d’être SAM !
- Être SAM : faire accepter de l’aide à son proche
- À la découverte des professionnels qui épaulent les SAM
- Répit : se préserver pour continuer
- Être SAM : passer le relais
- Être SAM : lutter contre le stress
- Vie professionnelle : Conciliation ou reconversion ?

Et ainsi soutenue l’action de ses asbl soeurs Aidants Proches-Bruxelles / Aidants Proches - Wallonie et Jeunes aidants proches Cette communication a touchée 24 000 personnes et suscitée 1945 interactions !

#### La semaine des aidants proches 2020

En septembre a eu lieu la 7ème édition de la Semaine des Aidants Proches organisée par les ASBL Aidants Proches Wallonie et Aidants Proches Bruxelles.

A cette occasion, l’équipe SAM avait organisé un nouveau SAM Café. Ce petit moment de répit et d’information a du être annulé en raison des conditions sanitaire.

Un webinaire sur l’utilisation du réseau a néanmoins lui pu être maintenu.



avec le soutien logistique de votre plateforme d’information SAM



**SAM Café**

INFORMATION 30 septembre 2020

📍 Région de Bruxelles-Capitale

Apprentissage de l'utilisation du Réseau SAM et échanges autour d'une tasse de café.



**Webinaire : Comment utiliser le Réseau SAM ?**

INFORMATION 28 septembre 2020

📍 En ligne sur internet

Apprentissage de l'utilisation du Réseau SAM.

## E. Une plateforme à la recherche de financement



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

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

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)

L'asbl a reçu en 2020 le soutien de la FRB, de la Cocom et de l'AVIQ dans le cadre d'action ou de projets spécifiques. Nous les en remercions chaleureusement.

En effet, les moyens financiers et forces de travail de l'asbl sont limités. Un temps de latence entre la réalisation des investissements nécessaires et le développement des premiers produits significatifs reste incompressible. Les soutiens reçus en 2020 ont donc été les bienvenus.



## E. Une plateforme à la recherche de financement



### Partie 3 : “SAM, arrêt sur images !”

#### RESSOURCES FINANCIÈRES 2020

Type de ressources	Par	Pour	Montants
Subside projet	COCOM 2019/2020		21k€
Don	FRB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien actions COVID</li> </ul>	10k€
Subside projet	COCOM 2020/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lutte contre la fracture numérique : amélioration de version responsive et développement d'une appli smart-phone</li> <li>Support des initiatives sociales/santé bruxelloises via la mise à disposition de l'outil SAM notamment via le développement de 10 «sites solidaires»</li> <li>Prise en compte du multilinguisme bruxellois avec une première étape : le développement de la version NL</li> <li>Action de Communication sur 2 axes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- participation à campagne visant la stimulation du lien entre aidants formels et informels (diffusion au moment du lancement de l'application)</li> <li>- la stimulation les solidarités de proximité Je suis SAM «la solidarité au plus proche de chez vous» (diffusion lors du lancement pour le Grand Public des projets CLSS</li> </ul> </li> </ul>	120K€ (subside de 225 K€ réparti sur 2020 et T1 2021)
Subside facultatif	AVIQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>« Stimulation du lien entre aidants formels et informels » :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à conception campagne « Je suis SAM la solidarité au plus proche de chez vous » (diffusion au lancement de l'appli smartphone)</li> <li>Participation à fortification des fondations de l'outil super-presta pour mise en place sites solidaires</li> <li>création site solidaire « Saint-Georges-sur-Meuse »</li> </ul> </li> </ul>	20k€

## Une année riche d'enseignements /perspectives

## Conclusion

2020 aura été une **année très particulière** pour tous : une année sous le signe de **l'inquiétude** et de la **Solidarité** !

Une année qui nous aura conforté sur l'importance, de rester sur ses fondamentaux :

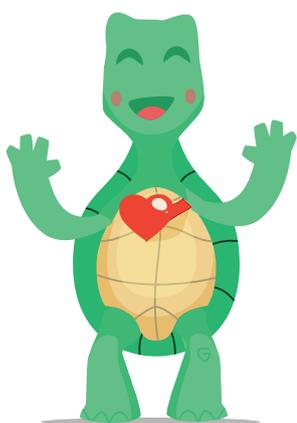
- Etre encore et toujours un **support** dans l'**émergence des solidarités**...
- Etre encore et toujours un **support** dans la **circulation de l'information**...
- Etre encore et toujours un **support** pour la **mise en lumière des actions de terrain**
- Etre encore et toujours un **support créateur de liens** entre aidants **formels** et **informels**

Lors de la mise en ligne de l'outil en octobre **2018**, nous avons en tête que **l'enjeu** n'était PAS de créer un enième nouveau site mais de **créer une plateforme passerelle pertinente et utilisée**. Ce confinement nous aura démontré que **nous avons** trouvé **notre place** auprès de nos utilisateurs : nos records de fréquentation en témoignent ... mais la route reste encore longue !

Donc pas d' auto-satisfaction, nous **devons être être vigilants à** :

- travailler sur l'outil SAM pour **optimiser son expérience utilisateur** ... Ex la majorité de nos utilisateurs nous consultent sur mobile... il est essentiel d'avoir un outil parfaitement adapté..
- retravailler l'outil forum, le chat.. nous avons aujourd'hui une communauté de x personnes ...de renforcer son sentiment d'appartenance,
- optimiser nos webservices et notre outil de cogestion des données,
- poursuivre le positionnement de notre communication vers le grand public.

Mais comme dit le Dalaï Lama : « *Si tu veux connaître quelqu'un n'écoute pas ce qu'il dit mais regarde ce qu'il fait* »... Nous nous reconnaissons dans cette philosophie « *Dire c'est bien faire c'est mieux !* » donc on vous donne rendez-vous à la rentrée 2021 (pour nos 3 ans) pour la lancement d'une version 2 optimisée !



**Merci à mon équipe !**

Claire, Axelle, Marine

**Merci également aux indépendants !**

Olivier, Colette, Manu et Gauthier !

**Merci à tous mes soutiens visibles ou invisibles !**

(car la vraie solidarité ... est souvent discrète)

Geneviève, Nicole, André, Dan, Dominique, Diane, Mireille, Christophe, Bénédicte Fabienne, Murielle, Jean-Pierre, Brieuc, Pascal, Sonia, Béatrice, Marc-Eric, Joelle, David, Ludo, Anne, Gerard, Mathieu... etc !