



SAM[®]

Le réseau des Aidants

Rapport d'activités 2021



WWW.RESEAU-SAM.BE



Sommaire

Partie 1 : “SAM se présente !”

A. Fiche d'identité	5
B. Notre engagement	
1. Finalité sociale	6
2. Nos objectifs	6
3. Nos valeurs	6
4. Nos principes d'action	8
C. L'origine du projet	9
D. Fiabilité du projet	10
E. Notre organisation	
1. Une équipe très SAM	12
2. Un projet co-construit : le Comité des experts	13
3. SAM à l'extérieur	15
4. Statuts et instances	15

Partie 2 : “SAM communique”

A. La création de l'identité SAM	16
B. Qui sont nos utilisateurs cibles ?	
1. Pourquoi SAM et pourquoi une tortue ?	18
2. Gardons le sourire !	19
3. Illustrations de différentes campagnes déclinées à partir de cette stratégie	20

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

SAM le réseau des aidants, mieux que le bouche à oreille ! Créateur de liens pour un monde plus solidaire !



Sommaire

Partie 3 : “SAM motive”

A. Une rencontre avec nos utilisateurs qui se fait !

- 1. Une fréquentation du site au RDV 21
- 2. D'où viennent nos utilisateurs ? 22
- 3. Des utilisateurs de plus en plus actifs ! 23

B. Une montée en puissance des contenus ! 24

Partie 4 : “ SAM avance !”

A. Silence ! SAM tourne !

- 1. Portraits de SAM 25
- 2. Tous les gestes comptent ! 28

B. ...et en coulisse on prépare la version 2 !

- 1. Des paramétrages ou re-paramétrages longs et complexes ! 29
- 2. Evolutions des fonctionnalités du site & nouveautés 31

C. ...et en coulisse et on optimise également nos outils de support aux « pros » de terrain !

- 1. Un outil support pour les pros car levier pour une meilleure visibilité 33
- 2. Être un levier pour faciliter le travail en réseau ! 33

SAM Le Réseau des Aidants asbl

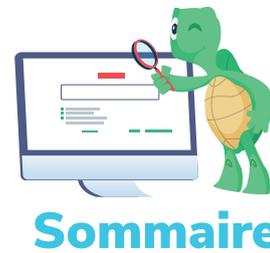
Tel : 02 474 02 94 Mobile : 0493 78 18 76

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

SAM le réseau des aidants, mieux que le bouche à oreille ! Créateur de liens pour un monde plus solidaire !



D. Actions réalisées en supplément du chantier développement de la version 2 du site

- 1. Organisation d'une journée de tournage afin de produire des capsules de présentations 36
- 2. Participation à la journée de l'aïdance le 21 juin & à la semaine des aidants proches en octobre 2021 36
- 3. Participation aux colloques de Hospisoc, de l'asbl Clair et la journée Zoom Seniors au sein du quartier Anneessens 37

E. Une plateforme à la recherche de financement

- 1. L'asbl ne perçoit aucun subside récurrent à ce jour 38

Conclusion : 2021, une année charnière 39

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

SAM le réseau des aidants, mieux que le bouche à oreille ! Créateur de liens pour un monde plus solidaire !

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
- **Ligne info** : 02/474.02.44.
- **Site web** : 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

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

Solidarité A la Maison

SAM le réseau des aidants, mieux que le bouche à oreille ! Créateur de liens pour un monde plus solidaire !

B. Notre engagement



Partie 1 : “SAM se présente !”

1. FINALITÉ SOCIALE

L'asbl a pour but de **prévenir l'épuisement généré par la recherche d'information en lien avec la perte d'autonomie**. Elle s'adresse aux **personnes en difficultés** confrontées directement ou indirectement par une perte d'autonomie en lien avec une maladie, une situation de handicap, ou le grand âge.

L'asbl agit en **prévention** en facilitant l'accès à des informations essentielles pour **(re)trouver un équilibre ou prendre des décisions éclairées en fonction d'un projet de vie**. Que tout aidant ou patient trouve de l'aide et que toute aide puisse trouver le public auquel elle s'adresse.

2. NOS OBJECTIFS

Rassembler en un point central ce qui est éparé : toutes les initiatives, ASBL, individus, technologies et informations qui ont pour objet d'apporter de l'aide. Produire un outil qui permet aux SAM de trouver facilement l'information qui leur est utile. **Rendre accessible des informations parfois difficilement compréhensibles pour le grand public.**

3. NOS VALEURS

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

SOLIDARITÉ

La solidarité c'est l'ADN de l'asbl SAM : être au service d'un monde plus solidaire ! Tout d'abord, l'asbl souhaite être une **plateforme ouverte à tous** les habitants en Belgique concernés par la question de la perte d'autonomie. Par ailleurs, l'asbl s'efforce de développer en permanence **les outils et services** qui ont **pour seul but d'être des supports à la création de solidarités et de liens autour de la situation de perte d'autonomie.**

INNOVATION

La science et **les nouvelles technologies** sont pour l'asbl SAM **au service de la création d'un monde plus solidaire**. Nous sommes en effet persuadés que les **nouvelles technologies** même si elles sont parfois décriées sont et restent un **levier essentiel pour améliorer la qualité de vie de chacun d'entre nous**, que les NTIC sont au service de l'humain. La culture de l'asbl est basée sur l'amélioration et l'innovation continues afin de gérer efficacement l'environnement complexe dans lequel nous opérons.

B. Notre engagement



Partie 1 : “SAM se présente !”

HUMOUR

La vie est trop courte pour être prise au sérieux. De nombreuses choses dans la vie peuvent vous réduire aux larmes ... surtout lorsqu'on est confronté à la maladie, au handicap ... Le sourire, l'humour aident toujours à prendre de la distance. SAM fait le choix de d'adopter tant que possible une attitude, un ton positifs et souriants car comme le disait Sigmund Freud « **En plaisantant on peut tout dire, même la vérité !** ».

BIENVEILLANCE

L'asbl SAM fait le **choix d'adopter une attitude bienveillante**. Nous croyons fermement que les valeurs les plus importantes d'une personne ne sont pas ses erreurs ou ses faiblesses, mais plutôt les bonnes choses qu'elle a à offrir, ne jamais oublier de donner valeur à la personne malgré des erreurs ou faiblesses passagères, toujours **choisir d'apporter quelque chose d'utile et positif, tant dans nos relations avec les SAM qu'avec nos partenaires**.

HUMANISME

Le **respect de la personne humaine** est primordial. L'asbl SAM respecte le libre arbitre des SAM. Il est essentiel pour l'asbl de **faire preuve d'attitudes de bienveillance, de respect, de tolérance, de discrétion, de disponibilité et d'écoute**.

CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

Pour l'asbl 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**.

PRAGMATISME

L'asbl SAM s'inscrit **dans l'action et le concret**. L'asbl s'abstient de développer du théorique et du conceptuel.

B. Notre engagement



Partie 1 : “SAM se présente !”

NEUTRALITÉ

L'asbl SAM est **apolitique et neutre**. Ses services sont fournis équitablement et sans discrimination.

AUTONOMIE ET RESPONSABILISATION

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

TRANSPARENCE

L'asbl 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.

NON-PROFIT

Toute recette générée par l'ASBL quelle que soit sa nature **sert uniquement à faire vivre et grandir le projet SAM** (et non à enrichir quelques-uns).

DIVERSITÉ

L'asbl **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.

4. NOS PRINCIPES D'ACTION

- ✓ Un **but non-lucratif** et d'intérêt général
- ✓ Une logique de **partenariat** avec les acteurs du secteur
- ✓ Développement de la **démarche patient/aidant proche partenaire**
- ✓ Un développement inspiré de la **méthode Agile**

C. L'origine du projet



Partie 1 : “SAM se présente !”

La solidarité autour de la maladie, du handicap ... porte un nom : SAM

L'équipe (initialement au sein de l'asbl Aidants Proches Bruxelles) démarre en 2016 le réseau SAM pour Solidaire A la Maison.

Nous avons très fréquemment en ligne des personnes épuisées nous disant :

« Ah si j'avais su que j'étais aidant proche »

« Ah si j'avais su que ce type de structure existait »

« Je vous appelle mais je ne peux pas être aidé ... c'est ma femme l'aidant proche pas moi »

Le Réseau est donc né de l'envie de créer un outil de prévention en vue de lutter contre l'épuisement lié aux recherches d'informations autour de la perte d'autonomie !

Deux obstacles à lever pour atteindre cet objectif de prévention :

- Faire en sorte que tous les citoyens concernés directement ou indirectement par la perte d'autonomie s'identifient comme utilisateurs de cet outil ! C'est ainsi que naît l'identité SAM !
Être SAM, c'est se sentir concerné par le bien-être d'une personne âgée, malade ou en situation de handicap ! Se sentir Solidaire A la Maison !
- **Faciliter et favoriser l'accès à l'information des SAM** de manière à alléger leur charge en créant un outil rassemblant et structurant l'information utile et pertinente ... **Créer du lien !**

D. Fiabilité du projet



Partie 1 : “SAM se présente !”

Le projet a donc été conçu dans le cadre de la méthodologie « patient partenaire » importée en Belgique du Québec par Monsieur André Néron membre de notre comité des experts. Ce projet a donc bénéficié de l'accompagnement scientifique d'universitaires et de professionnels du secteur (voir comité des Experts).

Nous nous sommes attachés, tous ensemble :

- à définir les préoccupations liées aux recherches d'informations en lien avec une perte d'autonomie...
- à définir les critères d'une information accessible et utile.
- à réfléchir à une architecture d'organisation de ces informations etc...

Pour **assurer** un maximum de **pertinence à ses contenus**, l'**outil SAM** le réseau des aidants **s'appuie sur l'expertise d'hommes et de femmes concernés** de près par le sujet et ayant en commun une envie de construire avec l'asbl SAM un outil créateur de liens.

L'objectif en filigrane de cette démarche était et reste de **concevoir un outil support à la circulation de l'information** et surtout de **ne pas développer un outil qui redévelopperait des éléments déjà existants.**

Cette volonté de ne pas recréer, mais bien d'**être un véritable « outil support »**, nous a **également** conduit à interroger les professionnels présents autour de la table pour comprendre qu'elles pourraient être des pistes concrètes de **support à destination des pros, actifs sur le terrain**, constituant des leviers pour une meilleure circulation de l'information.



« Outils à destination des pros »
pour en savoir plus RDV p. 33
Comité des experts
pour en savoir plus RDV p. 13

D. Fiabilité du projet



Partie 1 : “SAM se présente !”

Deux éléments ont émergé :

- Développer des fonctionnalités permettant aux pros de **gagner en visibilité** (mais sans faire d'ingérence dans leurs activités)
- Développer des fonctionnalités **facilitant la création et/ou l'interconnexion des réseaux** créé par tout pro actif sur le terrain

Ces 2 éléments, nous a amené à également coconstruire avec eux des fonctionnalités permettant de mieux travailler ensemble et de tous ensemble gagner en efficacité ! ... et ainsi être des maillons facilitant une meilleure circulation de l'information !

Enfin, les contenus de type juridiques et administratifs sont mis à jour régulièrement par des juristes.





E. Notre organisation

Partie 1 : “SAM se présente !”

1. UNE ÉQUIPE TRÈS SAM

a. UNE ÉQUIPE

Derrière le réseau SAM, il y a une équipe toujours la même depuis le début... car très motivée et très concernée ! Toutes (même les plus jeunes) ont été (ou sont toujours) SAM !



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



INDÉPENDANTE

Colette Leroy

Chargée de Missions

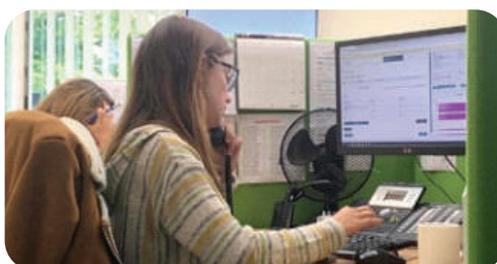
b. DES BÉNÉVOLES / DES ÉTUDIANTS

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



c. DES TÉLÉSECRÉTAIRES

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



E. Notre organisation



Partie 1 : “SAM se présente !”

2. UN PROJET CO-CONSTRUIT : LE COMITÉ DES EXPERTS

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. Il se compose d'experts de la maladie, du soin, de l'aide, de l'accompagnement... mais également de la vie avec la maladie et la situation de handicap !

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 toutes les disciplines** qui entourent les SAM et les aider de manière neutre

Fonctionnement de ce comité

Le comité **n'a pas vocation d'être un « ènième » comité consultatif**. Il se réunit pour mettre en place des actions concrètes.

Aussi, le Comité des experts constitue un comité « Ressources » et se réunit en fonction des besoins du projet, ceci avec un ordre du jour prédéfini. Il travaille à mettre à l'avant plan les **besoins, informations et vécus de terrain**.

Des événements récurrents sont organisés sous la forme « d'afterwork » permettant des rencontres physiques entre les différents acteurs, de partager les vécus dans un lieu neutre et de nourrir les discussions avec ces intervenants inspirants sur des sujets généraux.

SES MEMBRES



M Briec Laurent
Directeur général
Gammes Asbl



M André Néron
Directeur du Bureau Partenariat
Patient - **Collaborateur** scientifique - Centre de Recherche
Economie de la santé - Gestion
des institutions de soins -
Sciences Infirmières - ULB



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



Dr Geneviève Oldenhove
Médecin Généraliste
- **Past-Présidente** SISD-
Bruxelles / **Présidente** Poste
de Garde Bruxelles

E. Notre organisation



Partie 1 : “SAM se présente !”



M Marc-Eric Guiset

Maître Assistant en Ergothérapie HE Leonard de Vinci et Président de l'Union Professionnelle des Ergothérapeutes belges francophones et germanophones



Dr Dominique Bouckenaere

Ex-Présidente de la Fédération de Soins Palliatifs à Bruxelles FBSP-BFPZ



M Stéphane Adam

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



Mme Dorothee Pereira

Ex-Directrice de la Villa Indigo - Maison de Répît



Dr Diane Van Cleynenbreugel

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



Mme Amandine Kodeck

Directrice Inforhome



M Jean-Pierre Debouver

Infirmier à domicile - Trésorier secrétariat asbl Tabliers blancs



Mme Mary Bourcy

Directrice Alzheimer Belgique



Mme Fabienne Gooset

Aidant proche et patient partenaire



Mme Mireille Peeters

Aidante proche partenaire



Mme Anne Deweze

Aidant proche partenaire



M Christophe Malfroid

Aidant proche partenaire



M Olivier Léonard

Aidant proche partenaire



Mme Bénédicte Schrayen

Aidant proche partenaire



Mme Nathalie de Wergifosse

Aidant proche partenaire



M Gérard Jaquet

Aidant proche partenaire

E. Notre organisation



Partie 1 : “SAM se présente !”

3. SAM À L'EXTÉRIEUR

SAM est membre des comités de pilotage ou conseil d'administration en lien direct avec le soutien aux SAM.



4. STATUTS ET INSTANCES

NOS MEMBRES EFFECTIFS



Marc de Ruyck
Président - Administrateur -
Membre fondateur



Axel de Roover
Administrateur - Membre
fondateur



Bernard de Roover
Administrateur - Membre
fondateur



Jean Devalck
Administrateur - Membre
fondateur

En avril 2021, la présidence du Conseil d'Administration a été confiée à Monsieur Marc De Ruyck.

REPRÉSENTANTS DU COMITÉ DES EXPERTS AUPRÈS DES INSTANCES



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



M André Néron
Représentant cotitulaire
Directeur du Bureau Partenariat
Patient - Collaborateur scientifique
- Centre de Recherche Economie de
la santé - Gestion des institutions de
soins Sciences infirmières - ULB

A. La création de l'identité SAM



Partie 2 : “SAM communique”

SAM le réseau des aidants, un seul objectif : Prévenir l'épuisement généré par la recherche d'information en lien avec la perte d'autonomie

Un impératif ... faciliter la circulation de l'information ... Comment faire ?

Comme le dit l'adage « **Mieux vaut prévenir que guérir !** », quand la vie dérape, lorsqu'on est confronté à une maladie, un handicap, un accident... on ne reçoit malheureusement pas la livraison d'un package d'informations utiles pour faire face à la nouvelle réalité !

Face à la situation, les questions s'enchainent : comment gérer les incidences de la situation sur sa vie professionnelle, sur ses finances, sur ses loisirs,... Où trouver ces informations ? À qui s'adresser ?

Une étude menée en 2016 par l'université d'Hasselt a démontré combien **l'accès à l'information avait un effet positif** ... avoir la bonne info au bon moment permettant de trouver plus facilement un nouvel équilibre.

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

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 un site ou d'appeler une ligne d'info qui vous est destinée ?

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 nos utilisateurs ceci en créant un réflexe « *Je me sens SAM...Je suis un SAM... Je vais chercher de l'information sur SAM le réseau des aidants* ».

B. Qui sont nos utilisateurs cibles ?



Partie 2 : “SAM communique”

La notion de réseau d'entraide et de bouche à oreille !
Faciliter la circulation de l'info par le « bouche à oreille » !



SAM étant l'acronyme de « **S**olidaire **A** la **M**aison », cette identité SAM a pour deuxième objectif celui d'optimiser la circulation de l'information en s'adressant aux patients, aux aidants, aux pros de terrain ... mais également aux membre de leur entourage se sentant concernés.

L'objectif est de s'adresser à toute personne se sentant **Solidaire** et **Concernée par la situation** ceci afin d'optimiser la circulation de l'information.

Pensez à la dernière fois que vous avez été bousculé par la vie en raison d'un accident, d'une maladie une fois gérée l'urgence du court terme ... **qu'avez-vous fait ?**

Vous avez décroché votre téléphone pour appeler Lucien ou pour appeler Denise ... parce qu'il ou elle connaît quelqu'un qui qui connaît quelqu'un ...

Vous avez fait marcher la bouche à oreille ... vous vous êtes adressé à votre entourage ...

Or chacun n'a pas le même réseau d'entraide, il est donc important de s'adresser à toutes les personnes qui se sentent concernées pour **maximiser les chances que l'information circule**.

Ex : *si je vois ma grand-mère qui s'épuise à soutenir mon grand-père qui décline... je ne connais personne qui pourrait me renseigner... mais je me sens SAM... et je sais qu'il existe un site pour moi sur lequel je vais pouvoir trouver de l'information pour aider ma mamie...*

Pensez à la dernière fois en tant que professionnel, vous avez été sollicité par un patient sur une question n'étant pas de votre ressort ... Qu'avez-vous fait ? Il y a de forte chance que vous ayez été **sonner à la porte du confrère qui, vous le savez, à été confronté il y a peu à la même demande**.

Or maintenant, il existe un site et une ligne téléphonique qui s'adressent à vous, construit « par et pour » des personnes SAM (pro et non pro) toutes confrontées à la recherche d'info en lien avec la perte d'autonomie.



C. Une communication positive et souriante !



Partie 2 : “SAM communique”

Nous communiquons avec nos utilisateurs de manière positive et souriante. Cette communication a pour objectif d'encourager, inspirer, générer une connexion sincère et permettre d'établir un contact d'une manière qui est compréhensible par tous.

Du choix de notre logo, de notre nom en passant par la sélection de nos contenus ... toute notre communication est pensée en mode communication positive !

En effet, la bienveillance, la positivité, l'honnêteté et la fiabilité sont les fondements de notre communication.

Bien conscients que la vie reste et restera difficile pour certains de nos utilisateurs ... mais avoir une bonne info au bon moment peut parfois faire toute la différence en termes de vécu !

Nous sommes convaincus qu'**adopter une communication positive et souriante permet de transmettre un message avec empathie, compréhension et ouverture** et cela favorise la capacité d'écoute.

Ces choix en matière de communication s'appuient sur les enseignements développés par les neurosciences depuis les années 1980.

1. POURQUOI SAM ET POURQUOI UNE TORTUE ?

Au-delà de l'acronyme **Solidarité A la Maison**, il y a une dimension volontairement affective dans le nom « **SAM** ».

C'est court, facile à retenir... et c'est humain. Pour le personnifier, nous lui avons offert un petit symbole : la tortue. Un animal qui représente tout de ce que l'humain peut offrir de meilleur : elle incarne la **persévérance, la sagesse, la solidarité**.

- ✓ La tortue est un symbole de sagesse et de longévité... C'est même **l'animal qui porte le « poids du monde » sur sa carapace** dans les croyances amérindiennes !
- ✓ Elle représente donc parfaitement les **SAM**, qui eux aussi doivent se montrer sages et endurants pour porter à bout de bras leurs proches fragilisés au quotidien...

Et vous avez dit Solidarité ?

- ✓ Quand une tortue se retrouve la carapace à l'envers, c'est une de ses congénères qui s'en vient pour la redresser, preuve à l'appui.



C. Une communication positive et souriante !



Partie 2 : "SAM communique"

2. GARDONS LE SOURIRE !

Le projet pourrait prendre cette citation comme devise !
« L'amour pour épée, L'humour pour bouclier » Bernard Weber
Donc place au sourire !

Notre parrain François Damiens vous explique !



« Après une montée, il y a une descente... »



« Il faut s'entraider, on vit dans un monde tellement cruel, tellement démoniaque »



« Contribuer c'est apporter sa petite pierre à l'édifice »

3. ILLUSTRATIONS DE DIFFÉRENTES CAMPAGNES DÉCLINÉES À PARTIR DE CETTE STRATÉGIE

a. 2018 - ENTRAIDE UN INSTINCT



C. Une communication positive et souriante !



Partie 2 : “SAM communique”

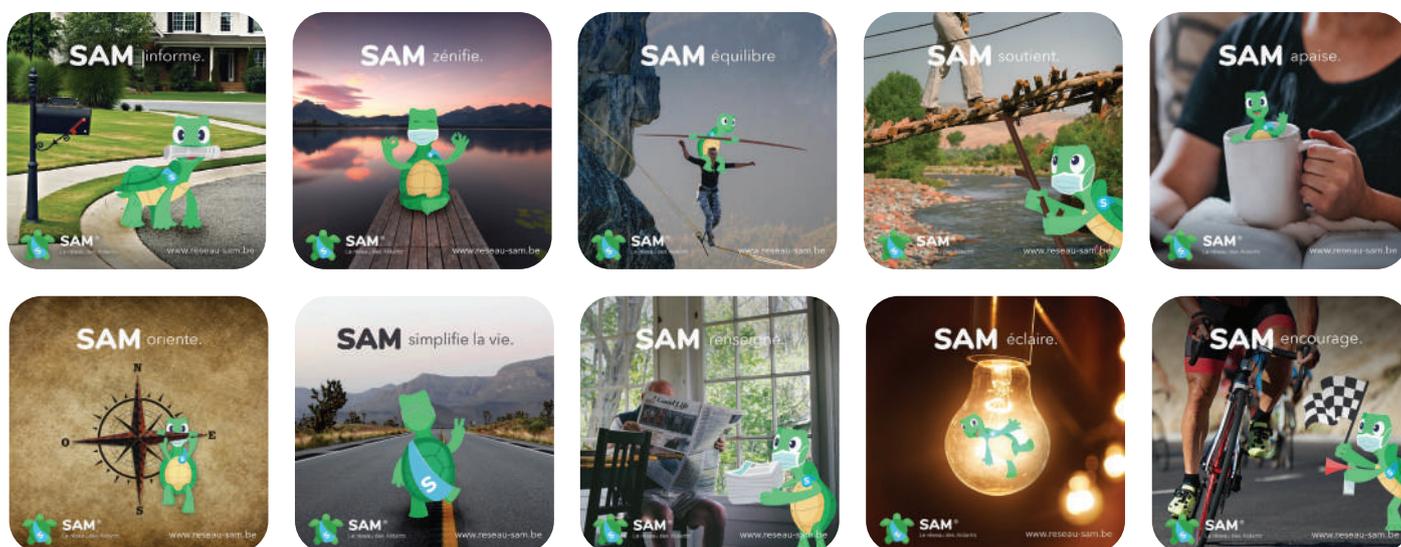
b. 2018 - VIDÉO DE PRÉSENTATION DE L'OUTIL SAM



c. 2019 - CAMPAGNE « JE SUIS SAM »



d. 2019/2020 - CAMPAGNE RÉSEAU SOCIAUX - DES VISUELS CHALEUREUX





A. Une rencontre avec nos utilisateurs !

Partie 3 : "SAM motive"

1. UNE FRÉQUENTATION DU SITE AU RDV

ÉVOLUTION INDICATEURS FRÉQUENTATION SITE WEB (PAR TRIMESTRE)



Le site maintient une croissance de fréquentation **avec sur l'année 2021 près de 210 000 visites sur une base annuelle.**

Après une croissance exponentielle, la fréquentation du site a connu un premier palier quand les limitations inhérentes à sa première mise en ligne ont été atteintes (foisonnement de l'information, lourdeur des requêtes, capacité de serveur, vitesse du site...) nécessitant le développement de la version 2.0 du site. Nous n'avions en effet pas anticipé un tel succès !



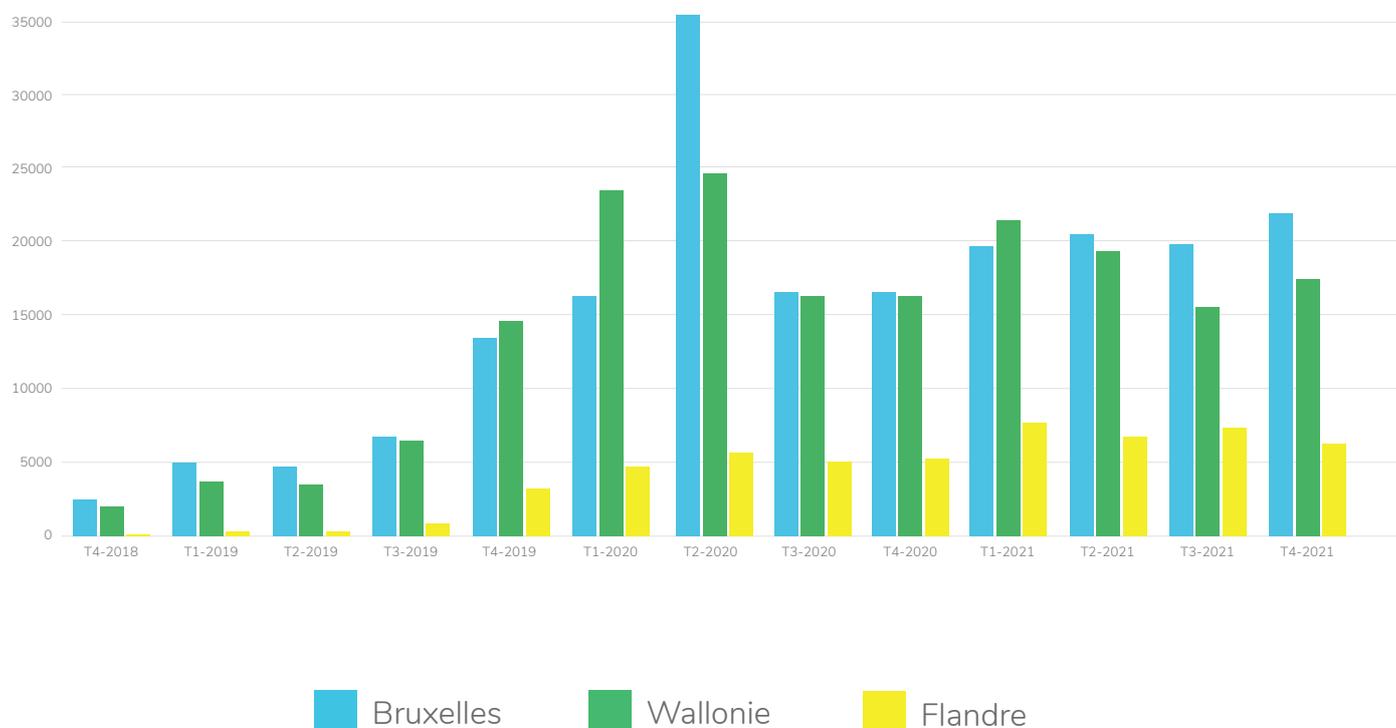
Partie 3 : “SAM motive”

A. Une rencontre avec nos utilisateurs !

2. D’OÙ VIENNENT NOS UTILISATEURS ?

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)





Partie 3 : "SAM motive"

A. Une rencontre avec nos utilisateurs !

3. DES UTILISATEURS DE PLUS EN PLUS ACTIFS !

L'identité SAM fonctionne, Pari gagné !

Après un peu plus de 3 ans d'activité, SAM le réseau des aidants c'est un peu plus d'un million de personnes touchées.

Pres de 600 000 via le site et 600 000 supplémentaires via Facebook auxquels viennent s'ajouter les visiteurs de notre chaîne Youtube + de 350 000.

Aujourd'hui, ce sont des **utilisateurs actifs qui interagissent** avec l'asbl via la permanence téléphonique d'information joignable 7j/7, la permanence juridique du jeudi, le « chat » et les réseaux sociaux.

Et après 3 ans ce sont également des média au RDV ... autant d'indicateurs qui nous motivent à poursuivre la route !



B. Une montée en puissance des contenus !



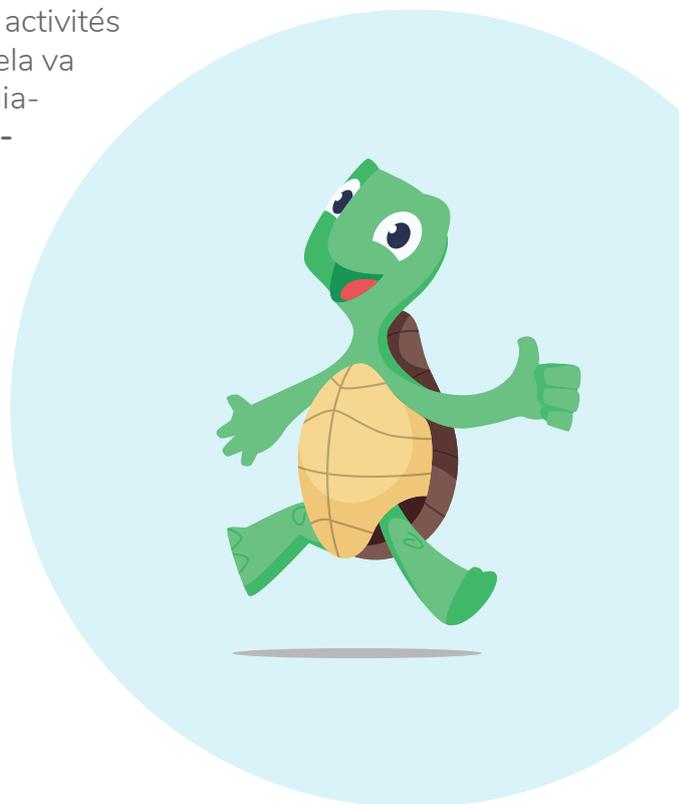
Partie 3 : “SAM motive”

Depuis notre mise en ligne le 25 septembre 2018, **nous avons visité au total plus de 700 sites web francophones** (en Belgique, Suisse, au Canada etc) à la recherche d'articles, vidéos,... utiles et pertinentes pour informer et soutenir nos utilisateurs.

Ces recherches, nous ont permis de **rassembler plus de 3000 liens hypertextes** vers lesquels nous pouvons renvoyer nos utilisateurs.

Nous avons également identifié plus de 80 métiers et ou activités utiles lorsque l'on est confronté à une perte d'autonomie, cela va des **prestataires de soin** et d'aide en passant par les médiateurs familiaux **pour aller vers les loisirs et voyages adaptés**. Sur cette base, nous avons à ce jour plus de **4000 prestataires** référencés dans l'annuaire du site.

Enfin nous sommes, à ce jour, connectés à **2 webservices** en vue d'assurer la fiabilité de nos informations : le webservice de **Droits quotidiens** pour les éléments clef au niveau administratif et juridique ainsi que le webservice du **CDCS** pour les prestataires associatifs bruxellois.





A. Silence ! SAM tourne !

Partie 4 : “SAM avance !”

1. PORTRAITS DE SAM

Tout au long de l'année 2021, nous avons enregistré des vidéos avec pour thème... **les SAM et la solidarité ! Professionnels** de l'aide et du soin et **aidants** proches sont passés **devant la caméra** de l'équipe SAM pour parler de leur vie quotidienne et des gestes « **Solidaires A la Maison** » qu'ils posent chaque jour !



a. L'OBJECTIF ?

Insister sur le fait que le **site SAM** s'adresse à **toute personne se sentant concernée, solidaire** d'une **situation de perte d'autonomie**.

L'objectif est de **montrer la variété des solidarités**, soutiens existants... ainsi que leur dénominateur commun !

Optimiser la circulation de l'information en s'adressant à toute personne se sentant concernée par la situation de perte d'autonomie



A. Silence ! SAM tourne !

Partie 4 : “SAM avance !”

b. 15 PORTRAITS, 1 MESSAGE !



Alexandrine, Chantal, Azzedine, Patricia, Joseph, Geneviève, Valérie, Fanny, Luc, Dominique, Colette, Claire, Samia, Rebecca ou encore Lyse... Tous ont un point commun : ils sont SAM !

Qu'ils soient professionnels : ergothérapeute, médecin généraliste, garde à domicile, aide familiale, aide-ménagère, infirmière à domicile ou encore coordinatrice d'une maison de répit ; **ou qu'ils soient aidants proches, tous apportent leur soutien à une personne** en déficit d'autonomie à cause d'un handicap, d'une maladie grave ou simplement de l'âge avancé.

Ces **portraits** ont pour vocation **d'expliquer d'une part les missions de chaque métier** d'autre part de mettre en avant **les similitudes de tous ces profils...** : **l'envie de soutenir** une (des) personne(s) fragilisée(s)... se sentir concernés, **se sentir SAM !**

Voici **quelques paroles représentatives** de leur message de solidarité :

- « Personnellement, j'essaie d'être à l'écoute de la personne au maximum pour répondre à ses besoins... Être le bras qu'elle n'a pas ! » Lyse, infirmière
- « Si je peux leur rendre de l'autonomie, ma journée est positive ! » Alexandrine, ergothérapeute
- « C'est dans les gênes ! Je suis empathique de base... Trop parfois ! » Samia, aidante de sa maman atteinte de SEP

Les profils très différents des personnes intervenant dans ces témoignages ne font que renforcer la force du message passé. **Leurs valeurs d'entraide et de solidarité transparaissent dans leurs témoignages** au-delà de leurs fonctions... Ils **sont avant tout des êtres humains !**

c. SUPPORT D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION

L'enregistrement de ces capsules vidéo a été **possible grâce à la disponibilité et à l'engouement des personnes qui y ont participé...** En effet, la motivation commune de transmettre un message positif et solidaire a permis de mettre en lumière différentes réalités de SAM mais également des informations utiles à tous les utilisateurs du Réseau SAM.

D'une part, cela permet aux personnes qui en ont besoin de mieux **identifier les professionnels du domicile et de comprendre leur rôle**. D'autre part, les témoignages d'aidant permettent de **rompre l'isolement et d'agir en prévention des situations d'épuisement** trop fréquentes pour les aidants qui s'ignorent.

Si les professionnels de l'aide et du soin ont été identifiés grâce à notre Comité des Experts et/ou notre réseau de partenaires de longues dates comme Gammes ASBL, l'Union Professionnelle des Ergothérapeutes, ou encore la CSD ; les aidants proches quant à eux ont été identifiés grâce à notre ligne d'information à laquelle ils ont fait appel ou via des contacts établis lors d'activités de l'ASBL.



A. Silence ! SAM tourne !

Partie 4 : “SAM avance !”

d. UNE COLLABORATION AVEC LE BUREAU PARTENARIAT PATIENT DE L'ULB

Afin d'orienter au mieux les questions lors des interviews, notre équipe a été accompagnée par M. André Néron, Directeur du Bureau Partenariat-Patient. Après avoir suivi la certification à l'ULB, cet accompagnement lors des enregistrements nous a permis de mettre mieux en exergue les points communs entre les différents discours de façon plus pédagogique, rendant ainsi les propos plus impactant pour un large public.

e. FORMATS ADAPTÉS

Ces **témoignages** existent dans une **version longue riche** en informations mais également dans une **version courte** destinée aux réseaux sociaux afin d'inciter nos utilisateurs très actifs sur notre page Facebook notamment à en apprendre plus et à aller découvrir nos contenus en ligne sur le site du Réseau SAM.



Des fondations pour la prévention

Quoi qu'il en soit, l'année 2021 aura permis de tourner, monter et valider tous ces contenus vidéo pour ce qu'ils sont : un outil de prévention. Facile d'accès, attractives et informationnelles, ces capsules seront également une entrée supplémentaire vers notre base d'informations utiles et nos bonnes adresses dans l'annuaire médico-social.

Il s'agit également d'offrir un moyen d'amorcer la discussion autour de certains sujets comme la mise en place de services d'aide à domicile. Les SAM sont mieux renseignés et peuvent, dès lors, transmettre la bonne information aux personnes qui en ont besoin.



A. Silence ! SAM tourne !

Partie 4 : “SAM avance !”

2. TOUS LES GESTES COMPTENT !

Par ailleurs, **cette galerie de portraits s’articule avec une autre vidéo** celle d’une **campagne de sensibilisation**. En effet, parallèlement, nous avons **entrepris** de concevoir un **spot destiné à une diffusion** sur les chaînes de **télévision** dites « grand public ».

Il ne s’agit de pas de témoignages comme dans les capsules précédentes, **ce spot met en exergue différentes façons d’agir comme un SAM** : voisin, caissière du supermarché ou bien serveuse dans un restaurant de quartier... en insistant sur le fait que **tous les petits gestes comptent !**



Tous ces SAM sont une aide précieuse à leur niveau tout simplement notamment en servant de relais pour faire circuler l’information !

Cette vidéo se présente donc sous un format plus court et plus direct pour toucher un public plus large afin d’agir en prévention. Il est également intéressant de noter que ce spot de sensibilisation s’articule fort bien avec la galerie de portraits. En effet, les **propos du spot** font écho aux propos des SAM qui disent à différentes reprises combien **cette solidarité autour des accidents de la vie** n’a l’air de rien ... mais combien elle **fait du bien !**

Ex : « Parfois le répit ça peut être simplement un médecin qui au lieu de parler uniquement de l’aidé demande à l’aidant : et vous comment allez-vous ? »

L’ensemble de ces actions ont vocation à démontrer que tout le monde peut apporter son aide à sa façon et endosser le rôle de SAM pour quelqu’un en perte d’autonomie ou pour celui qui l’**accompagne** en posant des actes du plus simple au plus compliqué, des paroles : demander des nouvelles, faire circuler l’information mettre ses compétences au service du maintien à domicile... **Ces solidarités sont autant de petites gouttes qui permettent de sortir de l’isolement et de l’épuisement.**

B. ...et en coulisse on prépare la version 2 !



Partie 4 : “SAM avance !”

1. DES PARAMÉTRAGES OU RE-PARAMÉTRAGES LONGS ET COMPLEXES !



Si le site du Réseau SAM regorge d'**informations utiles et de bonnes adresses** c'est grâce à la bonne gestion de la base de données !

Cette base de données est composée actuellement de **plus de milliers de références**.

Ces données doivent être structurées, mise à jour ... et suivre les évolutions du site. La première version du site et donc de son back-office ont fait leur maladie de jeunesse, ce qui nous a permis de mettre l'accent sur l'optimisation des outils de gestion de nos données ainsi que sur l'évolution de la structuration des données elles-mêmes.

a. AUTOMATISATION DU PROCESS RGPD

Pour mémoire, le système de **la plateforme SAM est construit autour du principe** (RGPD) que **seul le prestataire dont les coordonnées sont référencées sur l'annuaire du réseau est propriétaire des données**. En tant qu'**administrateur** de la plateforme, on veille à la **pertinence, la structuration, la disponibilité et l'accessibilité des données** en apportant un **soutien technique et logistique** à l'ensemble des acteurs.

Nous avons travaillé en 2021 à optimiser la traçabilité des données mais également à **automatiser, simplifier le système** afin de pouvoir en faire un logiciel de cogestion « user friendly ».

b. (RE) STRUCTURATION DES DONNÉES = UN PRÉ-REQUIS NÉCESSAIRE AU DÉVELOPPEMENT D'UN VÉRITABLE ALGORITHME DE RECHERCHE

Sur la version actuellement en ligne du site, il n'existe **pas d'algorithme de recherche centralisé**. Les références de prestataires et la base de données d'infos utiles fonctionnaient de façon indépendante.

B. ...et en coulisse on prépare la version 2 !



Partie 4 : “SAM avance !”

Avec la version 2, nous souhaitons entrer réellement dans une **logique d'outil moteur de recherche** afin que nos utilisateurs puissent aborder le site comme ils aborderaient une recherche sur un moteur.



Cette idée simple a nécessité de repenser la structuration de nos données.

Le chantier de développement de ce moteur de recherche, nous aura donné pas mal de fil à retordre mais nous sommes convaincus qu'il va faciliter l'accès aux infos utiles notamment pour nos utilisateurs les plus âgées et les plus fragiles.

Ce chantier était aussi un préalable indispensable à la mise en place de l'application smartphone en cours de développement également.

c. RÉFLEXION SUR RÉORGANISATION DU SITE RENFORCER LA CAPACITÉ D'AGIR DE NOS UTILISATEURS

Nous avons en parallèle mené une réflexion sur l'**analyse du comportement de nos utilisateurs** confrontés à une recherche.

Nous sommes arrivés à la conclusion qu'au-delà des évolutions techniques à apporter au site pour faciliter l'action de recherche ... il était également **impératif de réfléchir à comment développer leur capacité d'agir !**

En effet **ce n'est pas parce que vous ressentez un besoin de soutien et/ou d'information que vous allez forcément savoir quoi rechercher sur un site !**

B. ...et en coulisse on prépare la version 2 !



Partie 4 : “SAM avance !”

En synthèse, les objectifs de la refonte de notre site sont :

- De **continuer à développer** un outil remplissant les fonctions d'un **moteur de recherche** « c'est-à-dire » être **passerelle vers l'information** utile disponible sur le web ... ceci afin d'**éviter l'épuisement** des recherches effectuées sur Google ...
- D'adopter les **logiques** de recherche d'un moteur
- Mais être une **passerelle** vers des ressources web pertinentes car sélectionnées **en fonction de critères fixés par des hommes...** non sources de confusion supplémentaires
- Et avec également un **minimum de « guidage »** dans ces recherches

2. ÉVOLUTIONS DES FONCTIONNALITÉS DU SITE & NOUVEAUTÉS

Après **plus de 3 ans** d'existence, la version actuelle du site web ainsi que les événements d'actualité nous ont permis de **prendre la mesure des évolutions nécessaires à réaliser sur la nouvelle version** afin de coller au mieux aux besoins exprimés par les utilisateurs.

a. ÉVOLUTION DE L'ESPACE DE PAROLES

Si **au lancement** nous avons pris le parti de mettre en ligne un **forum** où l'anonymat était privilégié, force a été de constater qu'il n'a **pas rencontré le succès attendu**.

C'est pourquoi nous avons décidé de mettre entre parenthèse le forum dans sa forme originale **au profit** de la création d'un **groupe Facebook privé**.

b. ÉVOLUTION DE L'AGENDA

Dans la **version actuelle** du site **l'agenda est alimenté par l'équipe SAM** sur base de ses propres recherches ainsi que les inputs de professionnels inscrits et des partenaires de l'ASBL.

Suite aux retours de nos utilisateurs professionnels inscrits, nous avons fait évoluer cet agenda dans la nouvelle version du site en cours de réalisation.

Rendez-vous le 25 septembre 2022 pour découvrir un agenda plus dynamique !

B. ...et en coulisse on prépare la version 2 !



Partie 4 : “SAM avance !”

c. NOUVEAUTÉ : OFFRES PARTENAIRES ET BIEN D'AUTRES OFFRES POUR LES SAM

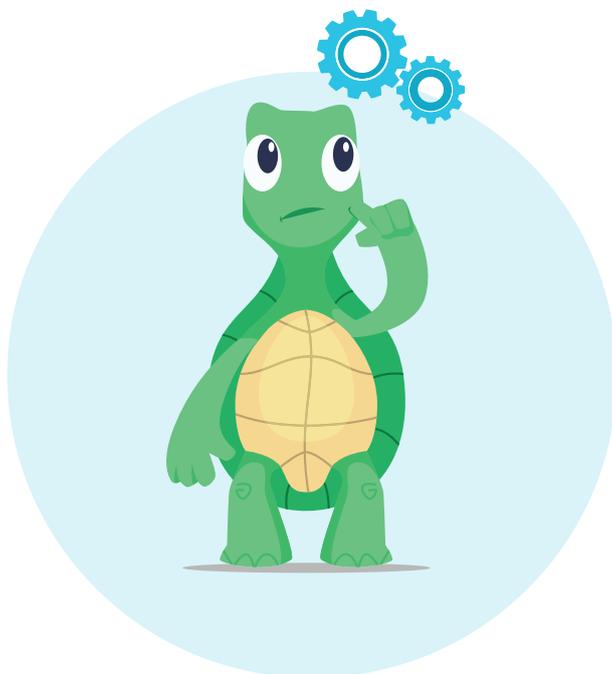
La possibilité pour nos partenaires de mettre en avant des offres promotionnelles sur leurs produits au sein d'un espace dédié pour tous les SAM inscrits sur le site sera une des offres supplémentaires de la V2.

Rendez-vous en septembre 2022 pour un panel d'offres élargi !

Pour mémoire, l'outil SAM le Réseau des aidants a également été **coconstruit avec et pour les professionnels de terrain**.

Au-delà de leur besoin d'information commun avec les autres SAM, ils nous ont également exprimés 2 besoins spécifiques :

- Un soutien pour obtenir une **meilleure visibilité**
- Un soutien pour faciliter le **travail en réseau**





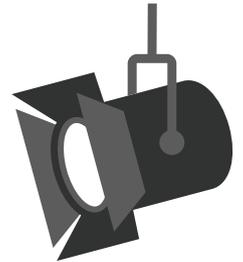
Partie 4 : “SAM avance !”

C. ...et en coulisse on optimise également nos outils de support aux « pros » de terrain !

1. UN OUTIL SUPPORT POUR LES PROS CAR LEVIER POUR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ

Concernant le **besoin de support en terme de visibilité**, nous avons développé un certain nombre de services

- Se **faire référencer gratuitement** dans notre **annuaire** et ainsi faciliter l'identification,
- **Faire référencer gratuitement** également une **information** utile pour nos utilisateurs et ainsi faciliter l'accès au site internet du professionnel,
- Mettre en place une **vidéo informative** et ainsi toucher un nouveau public,
- **Diffuser des contenus** sur nos supports,
- **Faciliter la création de site** internet et bien d'autres choses encore à découvrir le 25 septembre 2022...



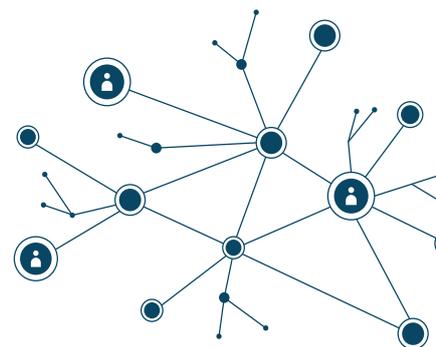
Evidemment ces services s'étoffent et s'améliorent au fil des années et gagnent en pertinence avec le développement de la fréquentation de notre site et de nos réseaux.

2. ÊTRE UN LEVIER POUR FACILITER LE TRAVAIL EN RÉSEAU !

Lorsqu'un professionnel voit la vie de **ses patients/bénéficiaires** chamboulée par une perte d'autonomie ... Il constate que **souvent, parce qu'ils sont en confiance...** Ils **viennent déposer sur son bureau, leur(s) problème(s) ; leur(s) questionnement(s)** : insertion professionnelle, aide financières et juridiques, aides sociales, loisirs adaptés, adaptation du domicile, etc... **souvent sans rapport avec son métier.**

Il a souvent envie d'apporter des réponses ... mais pour cela il faut identifier les bons interlocuteurs les bonnes ressources vers qui renvoyer !?

SAM le réseau des aidants est un outil qui est là pour ça : **mieux soutenir et mieux orienter !**





Partie 4 : "SAM avance !"

C. ...et en coulisse on optimise également nos outils de support aux « pros » de terrain !

Comment ?

Tout d'abord, l'outil permet à chaque professionnel qui l'utilise de :

- Se **constituer des bases de ressources** qu'il souhaite recommander
- De **rendre ces informations accessibles et de gagner du temps** car elles sont mise à jour régulièrement

Cela n'a l'air de rien mais cela permet de **lutter contre l'épuisement de tous...**

Ensuite, tout professionnel du secteur sait combien le travail en réseau est essentiel ... **Travailler en réseau est souvent la clef de l'efficacité.** Pourtant, c'est **souvent plus facile à dire qu'à faire** avec un emploi du temps surchargé !

Le réseau **SAM** souhaite **faciliter ce travail en réseau** en mettant en lien les réseaux, en **facilitant la mise à jour des données** et la **communication entre partenaires...** et si le pro le souhaite en rendant visible ce travail d'animation de réseau !

Ainsi l'outil permet :

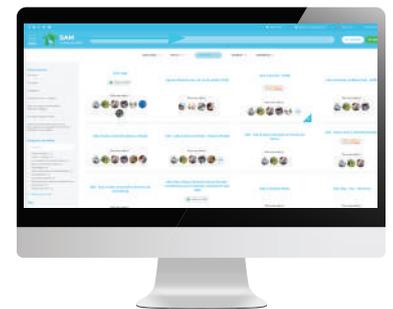
- ✓ De **faciliter** la création de **réseau**



- ✓ De **faciliter** la **mise à jour** des informations (adresse, numéro de tel qui change etc ...)



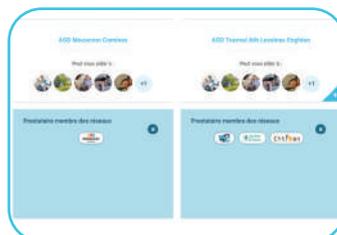
Logiciel Cogestion SAM



- ✓ D'**exporter** à tout moment les informations pour les **imprimer**



- ✓ De **rendre visible** (si on le souhaite) **son réseau** sur l'annuaire du site





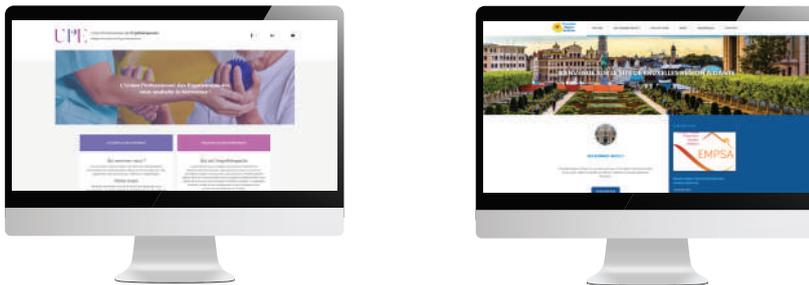
Partie 4 : “SAM avance !”

C. ...et en coulisse on optimise également nos outils de support aux « pros » de terrain !

- ✓ De rendre visible un **webservice**



- ✓ D'utiliser les données de son réseau pour créer un « **site solidaire** » avec un répertoire intégré



- ✓ D'utiliser les données de son réseau pour alimenter un site externe via un **webservice** dédié





Partie 4 : “SAM avance !”

D. Actions réalisées en supplément du chantier développement de la version 2 du site

Il convient de souligner que les **moyens financiers et humains** de l'ASBL **restent limités**. Aussi l'ASBL doit **focaliser son énergie sur le développement**, l'amélioration de l'outil.

Par ailleurs, **cette année** la Team SAM a été quelque peu bousculée par un accident imprévisible de sa directrice de plus de 3 mois... tout fini bien mais il a fallu plus que jamais, prioriser sur notre essentiel, refuser des sollicitations, adapter les calendriers et les actions.

1. ORGANISATION D'UNE JOURNÉE DE TOURNAGE AFIN DE PRODUIRE DES CAPSULES DE PRÉSENTATIONS POUR :

✓ Zoom seniors



✓ Aidants Proches Bruxelles



✓ FratriHa



✓ EMPSA



2. PARTICIPATION À LA JOURNÉE DE L'AIDANCE LE 21 JUIN & À LA SEMAINE DES AIDANTS PROCHES EN OCTOBRE 2021



Le 21 juin, l'asbl SAM est intervenue en **soutien « logistique-communication »** de la **journée portes ouvertes** au sein de la maison de l'aide, organisée à l'occasion de la **journée des aidants proches par le collectif des ASBL** : EMPSA, Aidants Proches Bruxelles, Casa Clara et FratriHa.



Partie 4 : “SAM avance !”

D. Actions réalisées en supplément du chantier développement de la version 2 du site

En octobre a eu lieu la 8^{ème} édition de la **Semaine des Aidants Proches** organisée par les ASBL Aidants Proches Wallonie et Aidants Proches Bruxelles.

À cette occasion, l'équipe SAM avait organisé un **webinaire sur l'utilisation du réseau**.



3. PARTICIPATION AUX COLLOQUES DE HOSPISOC, DE L'ASBL CLAIR ET LA JOURNÉE ZOOM SENIORS AU SEIN DU QUARTIER ANNESENS



La journée Zoom Seniors au sein du quartier Annessens



Colloque Hospisoc



E. Une plateforme à la recherche de financement



Partie 4 : “SAM avance !”

1. L'ASBL EN RECHERCHE DE SUBSIDE

(cf. annexe financière)

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 apporter un complément de fonds propres à l'avenir (web service, téléphonie, publicité, ... etc).

L'asbl a reçu en 2021 le soutien, 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 2021 ont donc été essentiels.





Conclusion

Conclusion : 2021, une année charnière

Permettre, à toute personne **confrontée à une perte d'autonomie, de faire des choix éclairés ... de (re)devenir acteur de son projet de vie... de mieux faire face à une vie bousculée** par la perte d'autonomie... **(re)trouver un équilibre... simple et légitime !**

L'asbl poursuit donc un but altruiste, d'utilité publique **sans connotation commerciale** (nos comptes sont là pour en témoigner).

Pourtant **s'atteler à développer ce type de projet** dont la problématique centrale est l'information, son accès et son partage ... **n'a rien de simple !**

Qui dit **faciliter l'accès l'info** ... dit rencontrer du soutien mais également **beaucoup d'obstacles** depuis la création de l'asbl ...

Nos réponses à ce frein sont :

- Un outil facilitant la création de réseau, **être support, facilitateur pour le travail du terrain**, mais toujours **sans ingérence**, c'est-à-dire en plaçant les acteurs au cœur de la propriété et de la mise à jour de leur données (en s'appuyant pour cela sur le respect des normes RGPD)...
- Un **outil qui fait circuler l'information** ... qui **ne réinvente pas des contenus** déjà existants mais qui identifie et valorise le travail des experts sans se l'approprier ; au contraire - ... **ne jamais parler à la place de** ... mais mettre en avant la parole de...
- **Épauler** mais **sans jamais se substituer**, garder sa juste place
- Créer un mouvement « **bottom up** » en s'adressant au **grand public et aux acteurs de terrain**

En résumé, grâce aux NTIC, **replacer l'humain au cœur du système**... valoriser le meilleur et le concret : l'action de terrain !

Notre outil doit être optimisé ... s'enrichir ... mais il a le mérite d'exister et il atteint sa cible !

Cela fait au chaud au cœur de constater que cette approche bottom up adoptée par l'asbl fonctionne.

Relever les compteurs et se rendre compte que nous avons **touché près d'1 million de personnes** ça encourage à garder le cap !

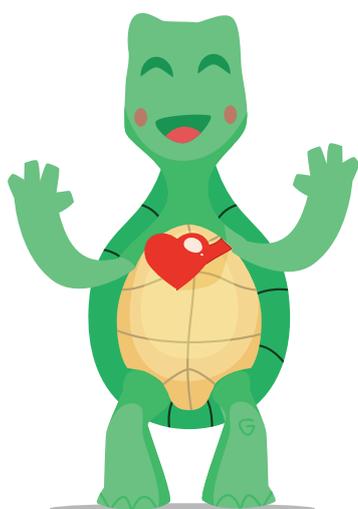
Le 25 septembre 2022 (pour nos 4 ans), nous allons franchir une nouvelle étape avec la refonte du site « en mode moteur de recherche » !

Nous savons que la route est encore longue mais commencer à pouvoir objectiver **des résultats tangibles ça encourage**... alors **RDV le 25 septembre 2022 à minuit !**

Conclusion : 2021, une année charnière



Conclusion



Merci à mon équipe !

Claire, Axelle, Marine

Merci également aux indépendants !

Olivier, Colette, Manu et Gauthier !

Merci aux SAM !

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

Merci à tous mes soutiens visibles ou invisibles !

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

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