

SAM[®]

Le réseau des Aidants

Rapport d'activités

2022



02 474 02 44

Ligne d'information
(avec permanence juridique le jeudi)

WWW.RESEAU-SAM.BE



Sommaire

Partie 1 : “SAM se présente !”

A. Fiche d'identité	5
B. Notre engagement	5
1. Finalité sociale	5
2. Nos objectifs	5
3. Nos valeurs	5
4. Nos principes d'action	8
C. L'origine du projet	9
1. Une histoire de rencontres	9
2. Une histoire de cocréation... pour définir un projet	9
3. Et les obstacles à surmonter... pour construire ce projet !	9
4. Les fondements du projet... les motivations à la création du projet SAM	10
5. Des soutiens qui ont permis au projet d'exister	11
6. La fiabilité du projet	12
D. Notre organisation	13
1. Une équipe très SAM	13
2. Un projet co-construit : le Comité des experts	16
3. Statuts et instances	18

SAM Le Réseau des Aidants ASBL

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

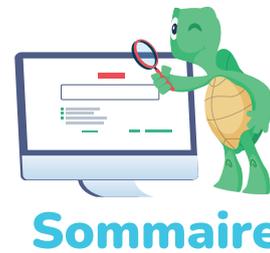
📍 **Siège social** : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 BRUXELLES

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

📍 **Établissement Région Wallonne** : Rue des Pâquerettes 51 - 7850 MARCQ

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

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



Partie 2 : “SAM prévient !”

A. Stratégie de prévention de SAM	19
1. Étape 1 : En définissant des utilisateurs cibles de nos supports d’information	19
2. Étape 2 : Comment réussir à toucher nos utilisateurs cibles ?	21
3. Étape 3 : Trouver des solutions pour atteindre nos cibles	23
3.1. Adopter un ton positif et bienveillant	23
3.2. Création de l’identité SAM	23
3.3. Des personnalités... SAM... : « Donner envie de s’identifier ! »	25
B. La Communication de SAM en 2022	26
1. Incompréhension du refus de notre demande de placements média (TV/Radio) auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles	26
2. Les Médias en 2022	27

Partie 3 : “SAM au service des pros !”

A. Visibiliser	28
B. Soutenir la création de réseaux et/ou les visibiliser	29
C. Les rencontres 2022 de l’équipe SAM	31
1. Auprès des professionnels	31
2. Auprès du monde académique	32
3. Auprès des associations de patients et de proches	33
4. Nos mandats	34

SAM Le Réseau des Aidants ASBL

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

📍 Sièges sociaux : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - BE-1020 BRUXELLES

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

📍 Établissement Région Wallonne : Rue des Pâquerettes 51 - 7850 MARCQ

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



Sommaire

Partie 4 : “ SAM informe !”

A. Projet « Envisager l'avenir », un sujet au coeur des préoccupations des SAM	35
B. « SAM guide » : l'info en mode « Wiki »	38
1. Qu'est-ce qu'un « SAM guide » ?	38
2. Une première expérience de cocréation menée avec la Haute École Condorcet	38

Partie 5 : “ SAM mesure !”

A. Une fréquentation au rendez-vous	40
B. Des demandes d'informations en constante progression	42

Conclusion	43
-------------------	----

COLOPHON

Rédactrice responsable : Marine Salou | Directrice

Graphisme et mise en page : LWS | www.lws.be

En partenariat avec :



SAM LE RÉSEAU DES AIDANTS ASBL

Siège social :

- Boulevard de Smet de Naeyer 570 - 1020 Bruxelles

Établissements d'exploitation :

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



5,7k



566



701



405

SAM Le Réseau des Aidants ASBL

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

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

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

📍 **Établissement Région Wallonne** : Rue des Pâquerettes 51 - 7850 MARCQ

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

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

A. Fiche d'identité



Partie 1 : "SAM se présente !"

- **Création de l'ASBL** : 08/05/2018.
- **Siège social** : Boulevard De Smet de Naeyer n°570, 1020 Bruxelles.
- **Établissements d'exploitation** :
 - **Région Bruxelloise** : Boulevard de Smet de Naeyer 570 - 1020 Laeken
 - **Région Wallonne** : Rue des Pâquerettes 51 - 7850 Marcq
- **Couverture géographique** : Belgique
- **Activités** :
 - **Prévention par l'information et la création de solidarités**
 - **Des outils d'information tous publics** :
(mise en ligne le 25/09/2018)
 - 📞 **Ligne info 7/7 - 24/24** : **02/474.02.44**
 - 🌐 Site web « **moteur de recherche des SAM** » : **www.reseau-sam.be**
 - **Des outils à destination des professionnels** :
 - 🏠 Logiciel « **travailler en réseau** »
 - ✨ **Service visibilité** : vidéos, mise en avant de contenus, support co-création
- **Organisation d'événements informatifs** :
 - 🐢 « **SAM informe** »
 - 🐢 « **SAM Days** »
- **Effectif** : 3 salariées temps plein



SAM Le Réseau des Aidants ASBL

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

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

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

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

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

SAM le réseau des aidants, mieux que le bouche à oreille !
Créateur de liens pour un avenir 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, 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 souvent à prendre de la distance. SAM fait le choix 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 !** ».

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.**

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.**

CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

Pour l'asbl une **gestion responsable et efficiente** 🤝 de l'organisation et de ses actes implique une **autonomie**, une **empathie**, une **rigueur**, une **punctualité**, 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.

TRANSPARENCE

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

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.

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 !”

1. UNE HISTOIRE DE RENCONTRES

Le projet SAM, c'est d'abord une histoire de rencontres... une histoire de solidarités...
une histoire de SAM 🐢😊!

C'est Geneviève, Médecin généraliste, qui croise la route de Nicole, Infirmière, qui ont en commun l'envie d'améliorer les collaborations entre les professionnels afin d'**améliorer la vie de leurs patients** ! Et pour elles, une des clés c'est mieux faire circuler l'information sur les soutiens existants !

Elles vont croiser la route de Marine coordinatrice de projet qui comprend bien combien **avoir la bonne information au bon moment ça fait toute la différence... ça n'efface pas les problèmes mais ça rend parfois la vie plus facile... surtout, ça permet de faire des choix... de continuer à vivre...** de prendre les bonnes décisions, celles qui nous correspondent !

Elles vont commencer à réfléchir et croiser la route d'**Olivier** développeur web, papa d'un enfant en situation de handicap... **Christophe** développeur fils d'un papa atteint d'Alzheimer... enfin **Axel** et **Bernard** eux aussi convaincus de l'importance de la solidarité à mettre en place pour les personnes en difficultés et leurs proches.

2. UNE HISTOIRE DE COCRÉATION... POUR DÉFINIR UN PROJET

Puis ils vont croiser **Dan et André**... construire un projet mais avec méthode c'est mieux... avec une méthode qui nous garantisse d'être en phase avec les besoins des personnes que l'on désire soutenir... c'est à ce moment-là que le projet va commencer à s'inscrire de façon méthodique dans le cadre de la co-création grâce à la « **méthodologie patients partenaire** » importée par André fraîchement débarqué du Québec à l'époque... et là on va également proposer à **Brieuc, Catherine, Marc-Eric, Marie Colette etc...** professionnels de terrain de s'associer à la réflexion... sur les attentes des professionnels par rapport à la problématique de la circulation de l'information... puis interviendront **Gauthier et Manu** croisés par hasard... des professionnels de la communication loin du secteur... mais eux aussi se sentant concernés... car tout belge a connu soi-même ou connaît quelqu'un qui a croisé le chemin de l'accident, de la maladie qui vous tombent dessus sans prévenir... car la maladie, la mort, l'accident font partie de la vie... et qu'il est impératif de réagir... de s'informer, de s'adapter pour **continuer à vivre... ces belles rencontres ont permis la création du projet SAM pour Solidaire A la Maison !**

3. ET LES OBSTACLES À SURMONTER... POUR CONSTRUIRE CE PROJET !

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 ! Une étude menée à Hasselt en 2016 nous a mis sur la voie à l'époque : pour éviter l'épuisement 2 facteurs ont été identifiés : l'accès à l'information et le sentiment de partenariat.

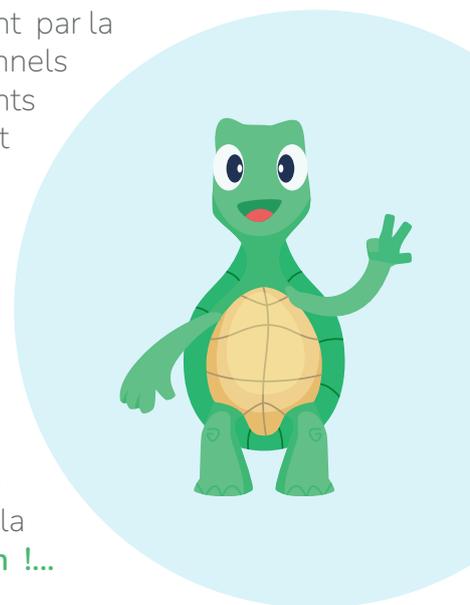
C. L'origine du projet



Partie 1 : "SAM se présente !"

Ainsi partant de ces deux facteurs clés, deux obstacles 🚫 à lever pour atteindre cet objectif de prévention ont été identifiés :

- ✓ Faire en sorte que **tous les citoyens se sentant concernés** directement par la perte d'autonomie (malades, handicapés...) ou indirectement (professionnels de santé solidaires, aidants proches, employeurs solidaires, commerçants solidaires...) **s'identifient comme utilisateurs de nos outils** visant à leur donner accès à des informations utiles pour accompagner une situation dont ils se sentent solidaires ! **C'est ainsi qu'est née 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... mais aussi par cette information qui s'échange faciliter le dialogue... décomplexer la demande d'aide et la proposition de soutien... lutter contre l'isolement en **créant du lien !...** parfois sur de petites choses mais maintenir le lien...



4. LES FONDEMENTS DU PROJET... LES MOTIVATIONS À LA CRÉATION DU PROJET SAM

- Mieux communiquer pour prévenir l'épuisement... et
- Mieux structurer pour faciliter l'accès et la circulation de l'information...

Le projet a donc **travaillé à une stratégie de communication à visée préventive afin de décomplexer, déculpabiliser...** faciliter la proposition et la demande d'aide sans minimiser les difficultés du quotidien !

En communiquant différemment, c'est-à-dire positivement, avec le sourire, sur ces thèmes liés à la perte d'autonomie, l'ambition est de :

- Sensibiliser sans faire fuir ! 🙄🙄🙄
- Déculpabiliser la demande de soutien !
- Agir en prévention ... faciliter l'échange 🗣️ (si possible avant que la situation ne s'aggrave)
- Éviter l'épuisement 🧑 !

Ainsi créer un contexte plus favorable à l'identification et donc à la solidarité autour des situations de perte d'autonomie donc de fait autour de l'aidant proche mais pas seulement.

C. L'origine du projet



Partie 1 : “SAM se présente !”

Ensuite il est apparu essentiel de **réfléchir à l'information** elle-même. Une information disponible n'est pas toujours accessible... Nous avons donc réfléchi à :

- quels sont les critères d'une information accessible ?
- comment structurer, organiser les informations en fonction des réflexions, des préoccupations des personnes concernées par la situation de perte d'autonomie... ?
- quel système mettre en place pour faciliter le crowdsourcing, le bottom up ? En effet, l'information existe souvent mais n'est pas visible, elle ne remonte pas.
- comment faciliter la cocreation de ressources ?

Ainsi le projet a travaillé, travaille à des outils visant à faire circuler, remonter et faciliter les mises à jour, les interconnexions... c'est ainsi que sont nés les outils destinés aux professionnels.

5. DES SOUTIENS QUI ONT PERMIS AU PROJET D'EXISTER

L'équipe (initialement au sein de l'asbl Aidants Proches Bruxelles) démarre en 2016 le projet de réseau SAM.

Une première pierre est posée après un **premier financement de la Fondation Roi Baudouin** dans le cadre d'un appel à projet, réunissant Aidants Proches Bruxelles et le SISD Bruxelles, **autour du thème de la création de lien entre aidants formels et informels...** une **deuxième pierre** avec un **subside** facultatif obtenu auprès de la **COCOF**.

Mais le projet pourra réellement se développer grâce au soutien de Télésecours, asbl convaincue de l'importance de la solidarité autour de la perte d'autonomie. Aussi Télésecours soutient le projet tout d'abord en sensibilisant ses partenaires mutualistes (Partenamut et Mutualité Chrétienne) de l'intérêt d'appuyer un tel projet. Ainsi ils obtiennent pour l'asbl SAM un **soutien financier** important de **Partenamut** (2x200K€) en **2019** et **2020**.

Partenamut est convaincu de l'impact social du projet comme SAM, en revanche, ils sont également convaincus de l'importance d'en faire un projet au service de tous... un projet créateur de liens... Aussi ils sensibilisent en 2019 leurs homologues en vue d'obtenir un soutien inter-mutualiste du projet via l'inter groupe mutualiste bruxellois. Leurs homologues en dépit d'un intérêt positif de principe ne leur emboîteront pas le pas en raison de réorganisation interne ou externe... les poussant à postposer leur éventuel soutien. Aussi Partenamut au bout de 2 ans fait le constat de la difficulté de co-porter avec les autres Mutuelles le projet SAM et arrête son mécénat.

Aujourd'hui SAM continue à exister grâce au soutien facultatif octroyé chaque année par la COCOM depuis 2019 (65K€ + 225K€ + 200K€ + 200K€). Les frais de l'asbl SAM se situent +/- à 300K€ par an et les frais d'investissement (en IT notamment) sont conséquents. Construire les outils SAM a nécessité depuis son origine 405K€ d'investissement. L'asbl affichait fin 2020 des résultats qui auraient dû amener à sa cessation. Le projet a néanmoins

C. L'origine du projet



Partie 1 : "SAM se présente !"

pu continuer à vivre grâce à Télésecours qui a réalisé en 2021 un don de 521K€ afin de permettre au projet SAM de revenir à l'équilibre. Ce don a permis de redonner à SAM quelques années pour trouver de nouvelles sources de financement afin de pouvoir s'inscrire dans la durée.

6. LA FIABILITÉ DU PROJET

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 d'experts.

Ce projet a bénéficié de **l'appui scientifique d'universitaires et de professionnels du secteur** ; nous avons travaillé ensemble pour définir les préoccupations 😞 liées à la **recherche d'informations** **i** en rapport avec la perte d'autonomie et pour définir des critères d'accessibilité et d'utilité de l'information.



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

Comité des experts
pour en savoir plus RDV p.16

L'accompagnement scientifique et méthodologique (a été) est réalisé par Messieurs Dan Lecoq et André Néron.



Les contenus **administratifs et juridiques** sont régulièrement mis à jour par notre partenaire **Droits Quotidiens**.



D. Notre organisation



Partie 1 : “SAM se présente !”

1. UNE ÉQUIPE TRÈS SAM

A. SALARIÉES

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



Marine Salou
Directrice
marine.salou@reseau-sam.be



Axelle Verstraeten
Chargée de Missions
axelle.verstraeten@reseau-sam.be



Claire Kamina
Chargée de Missions
claire.kamina@reseau-sam.be

L'équipe sur le terrain



Historique

Le projet démarre en 2016 🍀 avec Marine puis fin 2017 Axelle rejoint ce qui deviendra l'équipe SAM 🐢 avec l'arrivée de Claire en 2018. L'asbl créée en 2018 démarre avec le joyeux trio à sa création 😊.

Depuis lors, nous n'avons pas les moyens 😞 de renforcer l'équipe aussi nous travaillons régulièrement avec le soutien d'indépendants et de bénévoles 🙌 (défrayés pour certains) afin de faire face aux charges de travail 💪.

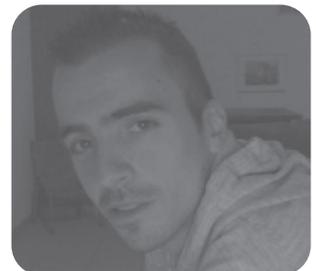
D. Notre organisation



Partie 1 : “SAM se présente !”

B. BÉNÉVOLES ET INDÉPENDANTS

On peut citer Colette d'Enghien, Melissa de Bruxelles (bénévole venue vers nous durant le Covid), Hervé et Gloria de Charleroi (assistante administrative néerlandophone ayant connu les démarrages du projet en tant qu'assistante à l'époque du SISD Bruxelles... et toujours présente), Gauthier et Manuella de Waterloo, Olivier et Jona de Verviers, Pascal et ses équipes liégeoises... Benjamin de Liège également, Fabienne du Brabant Wallon, etc...



D. Notre organisation



Partie 1 : “SAM se présente !”

C. TÉLÉSECRÉAIRES

Une ligne d'information  téléphonique  assurée par une équipe des télésecrétaires toujours sur le pont : **joignables 7/7 et 24/24**



Kristel



Eugénie



02 474 02 44

Ligne d'information
(avec permanence juridique le jeudi)



Louis



Yacine



Nathalie



Cédric



Soufiane



Carmen



Nathalie

D. 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 » **professionnels** 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 « énième » 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 Économie de la santé
- Gestion des institutions de soins
- Sciences Infirmières - ULB



M Dan Lecoq

Maître de conférences école
de santé publique ULB et
professeur invité Haute
École Condorcet, Master en
sciences infirmière



Dr Geneviève Oldenhove

Médecin Généraliste
Past-Présidente SISD-
Bruxelles / Past-Présidente
Poste de Garde Bruxelles

D. 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 Bouckaere

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



M Stéphane Adam

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



Mme Dorothee Pereira

Ex-Directrice de la Villa Indigo
- Maison de Répit



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 Marion Faingnaert

Infirmière en soins palliatifs
Psychothérapeute formatrice



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



Mme Béatrice Theben

Ergothérapeute -
Asbl Ergo 2.0



Mme Fabienne Goiset

Aidante proche et
patiente partenaire



Mme Mireille Peeters

Aidante proche partenaire



Mme Anne Deweze

Aidante proche partenaire



M Christophe Malfroid

Aidant proche partenaire

D. Notre organisation



Partie 1 : “SAM se présente !”



M Olivier Léonard
Aidant proche partenaire



Mme Bénédicte Schrayen
Aidante proche partenaire



Mme Nathalie de Wergifosse
Aidante proche partenaire



M Gérard Jaquet
Aidant proche partenaire

4. STATUTS ET INSTANCES

NOS MEMBRES EFFECTIFS



Marc de Ruyck
Président
Membre fondateur



Axel de Roover
Membre fondateur



Bernard de Roover
Membre fondateur



Jean Devalck
Membre fondateur



Brieuc Laurent
Membre effectif

REPRÉSENTANTS DU COMITÉ DES EXPERTS AUPRÈS DES INSTANCES



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



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

A. Stratégie de prévention de SAM



Partie 2 : “SAM prévient”

En 2016, année de démarrage du projet SAM, une **étude** a été menée par l'université 🎓 d'Hasselt. Celle-ci a démontré combien l'accès à **l'information** ⓘ avait un effet positif... pour **lutter contre l'épuisement en lien avec la perte d'autonomie**.

Le projet démarre donc avec le souhait de lutter contre « Ahh si j'avais su que ceci ou cela existait »... « Personne ne peut m'aider »... avoir la bonne info au bon moment... ne résout pas toutes les difficultés mais facilite le retour à un nouvel équilibre.

Mais comment amener les gens vers l'information ?

ÉTAPE 1 : EN DÉFINISSANT DES UTILISATEURS CIBLES DE NOS SUPPORTS D'INFORMATION

En parallèle de l'élaboration de l'outil, se pose la question de comment 🤔 allons-nous amener les gens vers nos outils ? Quels sont nos utilisateurs cibles ?

Nos réflexions nous amènent à la conclusion de la nécessité de ⚠️ **bien définir nos utilisateurs cibles...** et là apparaît l'évidence d'avoir une cible large car l'objectif de nos outils est de faciliter la circulation de l'information, cela revient à faciliter « le bouche à oreille » entre personnes se sentant concernées par une situation de perte d'autonomie.

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 « Denise »... parce qu'ils connaissent quelqu'un qui... qui connaît quelqu'un... **Vous avez fait marcher le « bouche à oreille »...**

Vous vous êtes adressés à votre entourage 🏠, ou à votre collègue du bureau d'à côté (si vous êtes un professionnel)...

Or chacun n'a pas le même réseau d'entraide et c'est là que le projet SAM souhait(ait)e apporter sa pierre à l'édifice en proposant à toutes les personnes qui se sentent concernées des outils (site, appli, ligne téléphonique) pour maximiser les chances que l'information circule.

- Je vois ma grand-mère 👵 qui s'épuise à soutenir mon grand-père 👴 qui décline...
- J'apprends qu'un de mes employés 👤 s'épuise à soutenir un proche...
- Je croise tous les jours une voisine 👩 qui semble en difficulté avec un de ses enfants malade... 🧒

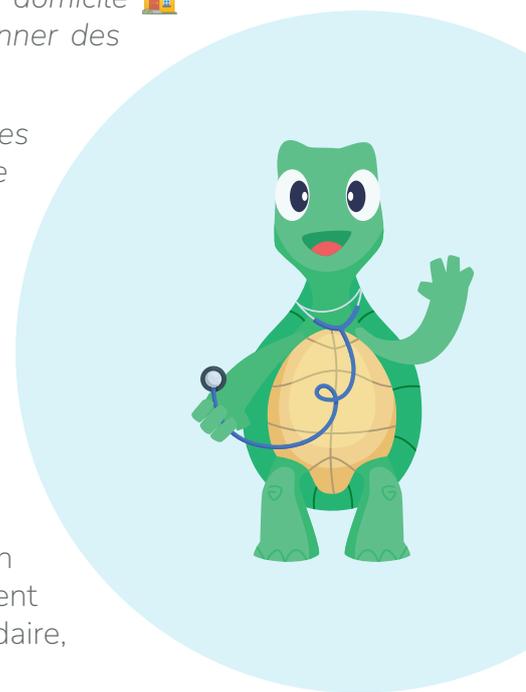
A. Stratégie de prévention de SAM



Partie 2 : “SAM prévient”

- Je suis patiente je vois mon mari s'épuiser à me soutenir 🧑🏻🧑🏻...
- Je suis caissière 🛒 d'un supermarché et toutes les semaines je vois la même dame âgée 🧓 s'épuiser à soutenir son mari...
- Je suis pharmacien 🌿 et j'ai dans ma clientèle depuis 10 ans une famille 🧑🏻🧑🏻 qui vit accident sur accident... donc qui s'essouffle... j'aimerais leur donner des pistes pour prendre l'air le Week-end 🌟...
- Je suis médecin généraliste 🧑🏻 mes patients viennent me trouver pour des questions !? en rapport avec l'avenir de leur enfant handicapé 🧑🏻 ...
- Je garde à domicile et je constate que la famille chez qui j'exerce me paraît ne pas faire appel aux aides existantes 💰... je voudrais leur transmettre la bonne information...
- Je suis assistante sociale dans un hôpital 🏥 j'organise le retour à domicile 🏠 d'une patiente... j'aimerais au-delà de l'organisation du retour donner des pistes à ma patiente pour organiser le soutien psy de ses enfants...
- Je fais partie d'un comité de quartier j'aimerais aider les personnes âgées 🧓 de mon quartier de manière à leur permettre de rester le plus longtemps possible chez elles...
- Je suis professeur 🧑🏻, j'ai parmi mes élèves un enfant qui visiblement aide son papa tétraplégique... il n'en parle jamais mais je vois bien que ça affecte ses résultats scolaires...

Les cibles des supports informatifs 📱 🌐 📄 📞 développés par le projet SAM 🐢 ont donc été définies comme toutes personnes se sentant solidaires... concernées directement par une situation de perte d'autonomie (quelle qu'en soit son origine : maladie, grand âge, situation de handicap...) directement (patients, aidant proches...) ou indirectement (professionnels de l'aide et du soin de terrain, commerçant solidaire, employeur solidaire, etc.)





ÉTAPE 2 : COMMENT RÉUSSIR À TOUCHER NOS UTILISATEURS CIBLES 🎯 ?

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 créer un réflexe de recherche de l'information **i** sur des supports d'information qui leur sont destinés ?

Plusieurs obstacles 🚫 à lever ?

L'analyse réalisée au lancement du projet visant à prévenir l'épuisement nous a conduit à identifier deux obstacles majeurs 🚫 en termes de communication préventive :

1er obstacle : On ne peut reconnaître que ce qui existe

- « Je ne souffre pas » - 🤔 La seule façon de vaincre la douleur est de reconnaître qu'elle existe. Or, elle n'est souvent pas détectée par l'aidant proche/l'ami/le professionnel lui-même (ou alors trop tard). Il faut donc pouvoir changer/faire évoluer une perception au niveau des aidants proches/amis/professionnels du type : « **Ma souffrance c'est surtout la détresse de l'autre... c'est tout !** ». Dans ce contexte, il y a lieu de faciliter la proposition d'aide, de la décomplexer, de la déculpabiliser, de la simplifier.

Par exemple, si on se met à la place d'amis, les questions suivantes peuvent se poser : « Si je propose de l'aide où cela va-t-il me mener ? », « Ne vais-je pas être maladroit ? ». Autre exemple, si on se met à la place d'un aidant proche, de nombreux ressentis peuvent se présenter du type « Personne ne peut comprendre...personne n'aura envie de m'aider ».

- « Je n'existe pas » - Il est pourtant essentiel que le rôle (parfois important) que peut jouer un ami/un aidant proche/un professionnel soit reconnu comme tel. Or ces personnes agissent souvent dans l'ombre et minimisent (souvent inconsciemment) leur rôle : sans elles, certaines personnes en situation de handicap, confrontées à la maladie ou en perte d'autonomie seraient livrées à elles-mêmes.

Par exemple, d'un point de vue d'un aidant proche, nombreux sont à se dire « **Je ne fais rien de très extraordinaire, tout le monde fait ça !** », ou alors d'un point de vue d'un professionnel : « **C'est juste mon métier, tous les professionnels ont à cœur de faire les choses comme moi** ».

- « Ce que je fais va de soi » - Il est toutefois essentiel de reconnaître le poids qui peut parfois peser sur l'aidant proche/le professionnel/l'ami d'une personne aidée. Or, le temps et la charge mentale que représentent leurs actions, leurs aides peuvent être très souvent minimisés ou sous-estimés par la personne qui aide car (si on se met à la place

A. Stratégie de prévention de SAM



Partie 2 : “SAM prévient”

d'un aidant proche) : « **Ce n'est d'ailleurs pas de MOI qu'il s'agit mais du malade !... c'est naturel d'aider** » ou (si on se met à la place d'un professionnel) : « **C'est naturel c'est mon métier... et je dois savoir...** ».

- « **Je culpabilise** » - Il ne faut pourtant pas que ce sentiment soit un frein à la demande d'aide. Lorsque la charge de l'aide devient (trop) lourde, il faut pouvoir reconnaître cette souffrance même si on n'est pas soi-même en situation de handicap, de maladie ou de perte d'autonomie.

Par exemple, si on se met à la place d'un aidant proche, de nombreux ressentis peuvent se présenter du type « **Si j'aide, c'est parce que j'aime et j'aime jusqu'au bout** » ou autre exemple, si on se met à la place d'un professionnel : « **Si j'aide c'est parce que c'est mon métier et mon métier je m'y investi cœurs et âmes** ».

2ème obstacle : Mon nom est personne !

C'était la grande difficulté de la stratégie de communication à trouver, si nous voulons soutenir les situations de perte d'autonomie en apportant plus de soutien aux personnes concernées directement ou indirectement. **Les personnes qui ont besoin d'information, doivent avant tout se reconnaître elles-mêmes.**

Il fallait trouver une stratégie pour les **inviter à lever la main !**

Beaucoup de monde et pourtant peu de personne se disent aidant proche, professionnels solidaires... Les gens font sans se poser de question... Peu de personnes trouvent cela valorisant d'expliquer que cette entraide pèse... **On se sent coupable de ne pas être assez résistant d'avoir envie d'appuyer sur pause... On se sent coupable d'en faire trop... ou trop peu...** Qui a envie d'être un aidant proche sur le long terme... Une infirmière qui est « un poil trop solidaire »... et donc débordée...

Cependant c'est valorisant d'être maman, papa, fille, fils, petit-fils, sœur, frère, cousins, neveu, nièce, ami, partenaire, conjoint, voisin, mamy, papy, voisin solidaire, commerçant solidaire, infirmière engagée, médecin engagé, garde à domicile, etc... employeur bienveillant... et de se sentir tout simplement « humain » ❤️ investi d'un devoir moral mais personne ne se sent ou se ressent « aidant proche »... « professionnel sortant de son cadre ».

Pourquoi ?

Parce « Monsieur tout le monde », l'Infirmier, le pro de terrain ne se posent pas la question du nom que porte ce qu'ils font... ils font, c'est tout !

Aussi nous est apparu dès le démarrage que si on souhaitait changer les comportements l'enjeu 🎯 du dossier était de **PROVOQUER** l'identification 🧑.

A. Stratégie de prévention de SAM



Partie 2 : “SAM prévient”

ÉTAPE 3 : TROUVER DES SOLUTIONS POUR ATTEINDRE NOS CIBLES

ADOPTER UN TON POSITIF ET BIENVEILLANT

En nous basant sur les apports des neurosciences 🧠 appliqués en Marketing, nous avons décidé d'adopter un ton positif, souriant... Avec un seul objectif 🎯 : donner à chacun l'envie d'agir... de s'identifier 👤... de devenir SAM... 🐢

Les neurosciences nous enseignent que communiquer sur des situations trop lourdes ou avec un message trop compliqué ne permet pas de créer de l'identification.

Notre objectif étant un objectif de prévention, l'idée est de s'adresser à la majorité des belges... que tous se sentent concernés... communiquer par un statut légal (ex. : la dénomination « aidant proche ») ou sur des situations trop lourdes créent de la distance voir du rejet... la complexité fait fuir... et l'objectif de notre communication est d'impulser un changement de comportement.

Ensuite les neurosciences nous enseignent que les clefs pour une stratégie de prévention sont d'une part réussir à susciter l'émotion et d'autre part l'identification. En effet il est illusoire de penser que nos comportements sont dictés uniquement par la raison. Les neurosciences ont prouvé que les décisions passent également par l'émotion.

Aussi nous avons opté pour une communication souriante pleine d'humour 😊 sans pour autant minimiser les problèmes... ou négliger la qualité des informations véhiculées.

Nos décisions... nos comportements obéissant avant toutes choses aux émotions 🥰... et non à la raison 🧠... nous avons cherché à travailler ce levier dans notre communication.

CRÉATION DE L'IDENTITÉ SAM

Un prénom

Tout d'abord inspirée de la campagne « BOB » (le conducteur sobre reconduit ses amis en fin de soirée), c'est ainsi que naît l'identité « SAM ».

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.

Ce prénom 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 fais comme les SAM 🐢... Je suis solidaire 🤝 et vais chercher de l'information ⓘ sur les supports 📱 🌐 📺 📞 de SAM le réseau des aidants ».

Et surtout je suis SAM c'est simple... Je n'ai pas besoin de raconter ma vie... donc c'est un levier pour déculpabiliser le fait de lever la main... sortir des blocages :

A. Stratégie de prévention de SAM



Partie 2 : “SAM prévient”

- « Je ne peux pas demander de l'aide car ça veut dire que tu me pèses alors qu'en général l'aide vient parce qu'on aime et on aime jusqu'au bout »
- « Je ne peux pas proposer de l'aide ça risque d'être mal pris »

Être SAM 🐢 c'est juste être solidaire 🤝... être prêt à apporter son aide... humain... c'est positif... ça donne envie.

Un symbole

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.

Pour symboliser les SAM, nous avons choisi la petite tortue solidaire 🐢. Quand une tortue se retrouve la carapace à l'envers, c'est une de ses congénères qui s'en vient pour la redresser...

Les tortues ont été les sujets de notre première campagne réseaux sociaux de sensibilisation « *L'entraide un instinct ?* ». Devant le succès rencontré par cette campagne, nous avons décidé de faire de la tortue l'animal représentant les SAM.



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/amis/patients fragilisés au quotidien...

L'idée derrière le choix de ce symbole était également d'opter pour un symbole que chacun puisse s'approprier.

En bref, les composantes de l'identité de SAM



Un symbole
Petite tortue solidaire



Un prénom
« SAM »



Des personnalités
publiques



A. Stratégie de prévention de SAM

Partie 2 : "SAM prévient"

DES PERSONNALITÉS... SAM... : « DONNER ENVIE DE S'IDENTIFIER ! »

Tous SAM

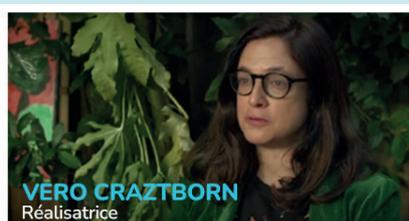
Dans l'idée de susciter l'envie de lever la main 🙋, nous demandons régulièrement à des anonymes et personnalités publiques de témoigner de leur vie en tant que SAM 🐢. Ces témoignages sont pleins d'optimisme, sans minimiser les difficultés, mais pleins d'énergie positive ✨.



HUGUES DAYEZ
Réalisateur



GILLES DAL
Chroniqueur



VERO CRAZTBORN
Réalisatrice



Rebecca
Infirmière



Azzedine
Aide familiale



Chantal
Aide familiale



Dominique
Aidante proche



Alexandrine
Ergothérapeute



Joseph
Garde à domicile



Samia
Aidante proche



Patricia
Aide ménagère



Luc
Aidant proche



Valerie
Assistante sociale



Geneviève
Médecin de famille



Lyse
Infirmière

Et du sourire

Le sourire, l'humour aident toujours à prendre de la distance. SAM fait le choix d'adopter tant que possible une attitude, un ton positif et souriant car comme le disait Sigmund Freud « **En plaisantant on peut tout dire, même la vérité** »... Et qui mieux que notre parrain François Damiens pour transmettre ce message !



« 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 »

B. La communication de SAM en 2022



Partie 2 : “SAM prévient”

1. INCOMPRÉHENSION DU REFUS DE NOTRE DEMANDE DE PLACEMENTS MÉDIA (TV/RADIO) AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

Nous avons entrepris très peu d'actions sur le plan de la communication. Nous fondions beaucoup d'espoir sur notre campagne « la Solidarité au plus près de chez vous ! » dont les supports ont été réalisés en 2021

PRÉSENTATION DU SPOT



Le message

« Si demain vous croisez Marie (la dame âgée évoquée dans le spot... qui a peut-être un mari, un enfant ou pas... en situation de handicap ou pas... qui a le statut d'aidant proche ou pas... qui est peut-être simplement une « aidée » peu importe)... Notre message se veut simple... vous avez envie de ressembler à ces gens sympathiques et souriants autour d'elle... et aider des personnes comme Marie... Vous avez envie d'être SAM car vous êtes « quelqu'un de bien », quelqu'un de « solidaire »... Vous êtes SAM... RDV avec l'information sur SAM. Vous êtes Marie... allez vers les SAM (les professionnels)... »

Tout le monde peut aider par des petits gestes simples à son échelle :

- La caissière 🛒 du supermarché en échangeant un petit mot, une info (ex. : les coordonnées d'un taxi social, etc.) avec Marie (qu'elle a trouvé sur SAM)
- Le jeune voisin 👤 en proposant de lui faire des courses...
- La serveuse 🍷 du bout de la rue... chez qui Marie et son mari avaient l'habitude de venir... en lui déposant un plateau après son service...

Alors oui, nous décrivons un monde plus positif... mais l'objectif est de donner à chacun l'envie d'agir... de s'identifier... de devenir SAM... 🐢

L'objectif c'est amener vers l'info de faciliter la demande et la proposition d'aide. Briser l'isolement.

B. La communication de SAM en 2022



Partie 2 : “SAM prévient”

REFUS DE LA CAMPAGNE SOLIDARITÉ

Tout en reconnaissant la validation scientifique de notre dossier la commission a indiqué souhaiter que nous articulions notre communication sur celle des asbl Aidants Proches et à ce titre a refusé notre demande.

Après discussion, il nous a été accordé la possibilité de déposer un nouveau dossier en 2023. En effet, si l'asbl SAM a été créée en 2018, c'est à l'initiative notamment de fondateurs en lien direct avec les asbl Aidants Proches Wallonie et Bruxelles (notamment Axel et Bernard De Roover), c'était et c'est pour porter un objet social différent et complémentaire des asbl Aidants Proches.

Notre objet social ne se limite pas au soutien des aidants proches. SAM s'adresse à un public cible plus large que celui des aidants proches 🧑🏻 (professionnels de la 1ère ligne 🧑🏻, travailleurs sociaux, professionnels du soin et de l'aide, associations de patients,... en résumé tous les citoyens concernés par la perte d'autonomie). Plus précisément, l'objet social de l'asbl SAM est de **prévenir l'épuisement généré par la recherche d'informations en lien avec la perte d'autonomie. Il s'adresse à toutes les personnes en difficulté confrontées directement** (patients, aidants proches, professionnels, soignants,...) **ou indirectement** (voisins, bénévoles, employeurs, commerçants, amis,...) **par une perte d'autonomie** en lien avec une maladie 🤒, une situation de handicap 🦽, ou le grand âge 🧓.

Les asbl SAM et Aidants Proches ne font donc pas doublons et répondent à des objectifs distincts et complémentaires. Ces asbl sont des partenaires stratégiques de SAM tout comme les autres organisations chargées de soutenir les patients, aidants... dans leur vie quotidienne. Aussi, le message en matière de communication ne peut pas être similaire (comme il ne peut pas non plus être similaire à celui d'associations de patients ou autres).

2. LES MÉDIAS EN 2022 📺 📱

En faisant absolument aucune démarche de communication vis-à-vis la presse, nous avons la bonne surprise de constater que SAM est aujourd'hui reconnu par les médias comme en témoigne les 2 articles de cette année.



« SAM, le réseau des Aidants, ASBL inspirante : comment lancer un site internet ? »



« Aider les aidants proches et les aidés à adapter leur vie »

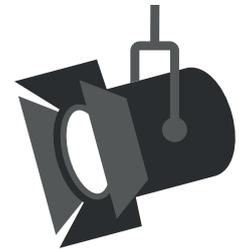
Pour en savoir plus, voir l'annexe SAM et les Médias.



A. Visibiliser ✨

Partie 3 : “SAM au service des pros”

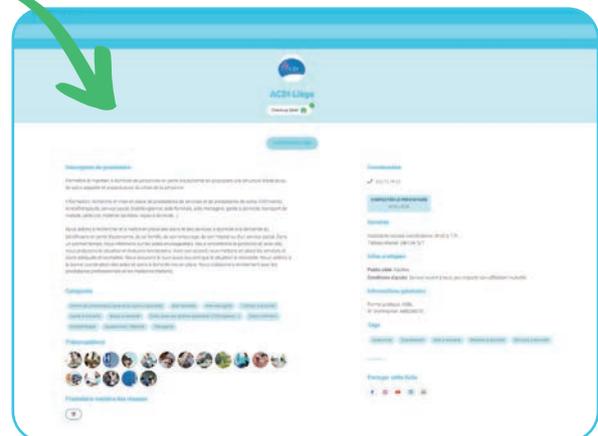
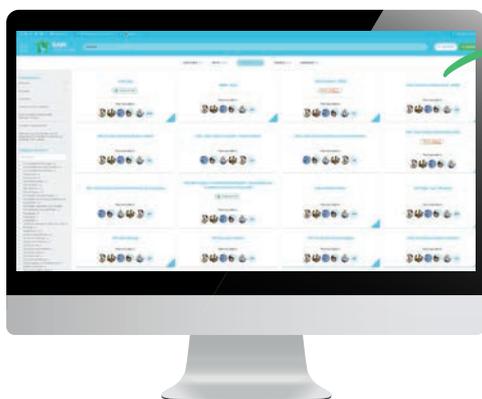
UN OUTIL SUPPORT POUR LES PROS CAR LEVIER POUR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ



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,
- **Amplifier la diffusion de vos contenus** grâce à notre soutien,
- **Faciliter la création de site internet...**

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.



VISIBILITÉ GRÂCE AUX FICHES PRESTATAIRES



VISIBILITÉ GRÂCE AUX TOURNAGES VIDÉOS

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



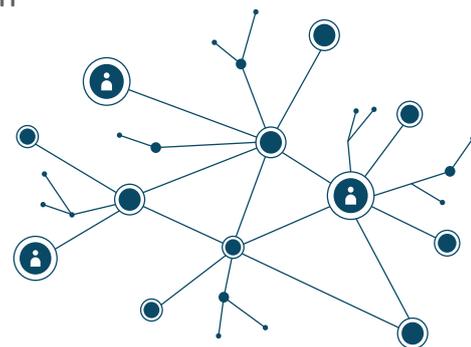
B. Soutenir la création de réseaux et/ou les visibiliser

Partie 3 : “SAM au service des pros”

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 !**

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

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

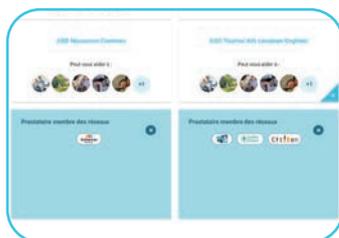


Logiciel Cogestion SAM



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

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





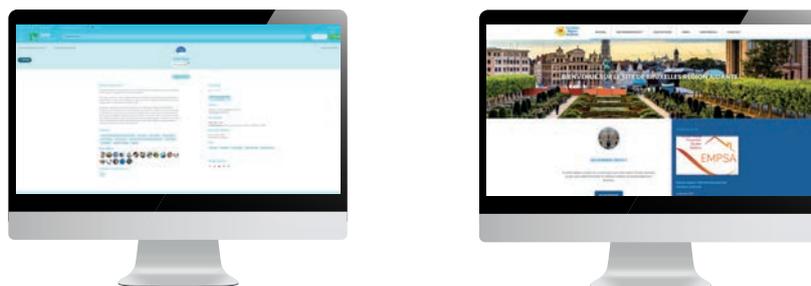
B. Soutenir la création de réseaux et/ou les visibiliser

Partie 3 : “SAM au service des pros”

- ✓ 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



En 2022, nous avons poursuivi la stabilisation de l'outil « travailler en réseau » 🌀 pour en faire un réseau social à destination du secteur médicosocial.



C. Les rencontres 2022 de l'équipe SAM

Partie 3 : "SAM au service des pros"

L'équipe SAM a pour objectif de travailler avec les professionnels du secteur à la fois en tant que force motrice et en tant que facilitateur. **Créer un réseau et faciliter la circulation de l'information au sein des réseaux... tout un programme ! 😊**

2022, a été consacré aux développements de la version 2 du site, un projet très complexe qui nécessite une orientation vers les résultats 🎯. L'équipe SAM reste une petite équipe de 3 personnes. Il nous est donc difficile de participer aux nombreux événements et groupes de discussion organisés par le secteur. Aussi, nous avons répondu aux invitations de partenaires clés actuels ou à venir 🙌, conformément à la vision et à la mission de notre asbl.

1. AUPRÈS DES PROFESSIONNELS

SALON AUTONOMIES - NAMUR

Durant 3 jours, l'équipe SAM a participé activement au Salon Autonomies, l'un des plus grand Salon dédié au maintien à domicile 🦽🧑🏻🧑🏻 en Belgique.

Parmi les 7700 visiteurs accueillis à Namur Expo, nombreux ont été ceux qui se sont arrêtés à notre stand pour en apprendre plus sur le Réseau SAM 🐢 et les projets de l'asbl.

Nous avons également rencontré de nombreux professionnels du secteur puisqu'il y avait près de 100 exposants. Ce fut l'occasion de développer de nouveaux partenariats et des collaborations potentielles. En parallèle, nous avons été intégrés dans le programme des conférences 🎧 pour faire connaître SAM ; là aussi un temps fort de notre année.





C. Les rencontres 2022 de l'équipe SAM

Partie 3 : "SAM au service des pros"

PPLW - PLATEFORME DE PREMIÈRE LIGNE WALLONNE

La PPLW asbl qui réunit les professionnels de santé 🧑‍⚕️ de première ligne pour améliorer le travail pluridisciplinaire, est particulièrement en phase avec notre volonté de **co-construire un avenir plus solidaire autour des situations de perte d'autonomie**. L'opportunité offerte par le PPLW de présenter notre projet à ses membres a également été un moment important de l'année.

SILVER-ECO

En juin 2022, les ministres Borsus et Morreale ont initié une mission de consultance dans le but de développer la Silver Economy en Wallonie. La démarche a impliqué des acteurs du monde de la santé 🏥 et des services sociaux 🧑‍🦺, ainsi que des représentants des seniors, public cible de la Silver-Eco.

Nous étions invités aux différents ateliers ; nous n'avons malheureusement pas pu être présents à tous faute de main d'œuvre. Mais nous sommes heureux d'avoir pu participer à l'un d'entre eux dont nous sommes ressortis avec le sentiment de pouvoir contribuer aux défis 🤝 sociétaux que représente le vieillissement des populations 🧓👵



2. AUPRÈS DU MONDE ACADÉMIQUE

BEHIVE OBJECTIF 2030 – COLLOQUE

Lors du colloque de BeHive d'avril sur « **L'objectif 2030, construisons les synergies avec la première ligne** », organisé par la chaire 🧑‍🎓 **interdisciplinaire de la première ligne** d'aide et de soins en Belgique francophone, Monsieur Dan Lecoq Maître de conférences école de santé publique ULB, un des chercheurs accompagnant le projet depuis l'origine et Marine SALOU Directrice de l'asbl ont eu l'opportunité de présenter en quoi le projet SAM peut contribuer aux enjeux 🤝 présents et futurs de la première ligne.





C. Les rencontres 2022 de l'équipe SAM

Partie 3 : "SAM au service des pros"

UN PARTENARIAT FORT AVEC LA HAUTE ÉCOLE CONDORCET (MONS)

À l'issue du colloque Behive, il nous a également été proposé cette année d'intégrer le projet SAM **au cours sur l'empowerment** dispensé auprès des élèves de Master en sciences infirmières de la Haute École Condorcet : un nouveau **moment précieux (3 demi-journées) de co-construction** et d'échanges avec des professionnels concernés 🐢.

Ce partenariat a abouti sur la cocréation de 3 « SAM guide » avec les étudiants 🧑🎓.

Pour en savoir plus voir « SAM guide : l'info en mode 'Wiki' » p.31

PRÉSENTATION CONJOINTE DU RÉSEAU SAM ET CASA CLARA AUX ÉTUDIANTS DE LA HAUTE ÉCOLE LÉONARD DE VINCI PARNASSE-ISEI - BRUXELLES

Plusieurs groupes d'étudiants infirmiers de la Haute École Léonard de Vinci Parnasse-Isei sont venus assister à une présentation de la Casa Clara par Fanny Calcus et à une présentation du Réseau SAM. Nous avons pu leur présenter l'ébauche de la nouvelle version du site, en particulier via nos contenus **sur le thème des soins continus**.



3. AUPRÈS DES ASSOCIATIONS DE PATIENTS ET DE PROCHES

MERCREDI DE LA LUSS

La LUSS nous a donné l'occasion de présenter le réseau SAM lors d'une de ses réunions mensuelles à Bruxelles, un moment important de **partage d'expériences** 🗣️ avec les associations de patients qui là aussi sont des moments importants pour renforcer la motivation de l'équipe SAM à ne pas relâcher ses efforts.

JOURNÉE CLAIR ASBL – LOUVAIN-LA-NEUVE

Nous avons à nouveau été invités par l'asbl CLAIR représentant les associations de patients atteints d'une maladie rhumatismale inflammatoire à faire un atelier sur l'information 📖 des aidants de ces personnes atteintes de maladies chroniques.

Cette journée aura également été une journée de nombreuses rencontres sur notre stand 🧑🎓.

C. Les rencontres 2022 de l'équipe SAM



Partie 3 : "SAM au service des pros"

JOURNÉE DES AIDANTS PROCHES

La date annuelle symbolique du 21 juin « Journée des aidants », devient un rendez-vous annuel pour le collectif des asbl : **EMPSA, Aidants Proches Bruxelles, Casa Clara** et **FratriHa** qui organisent chaque année une journée pour célébrer les aidants.

Cette année encore, l'asbl SAM s'est associé à l'organisation de l'événement en apportant un soutien « logistique/communication ». Cette journée est une occasion renouvelée de rencontrer nos usagers : aidants proches 🧑🏻🧑🏻 ainsi que les professionnels de terrain 🧑🏻.



SEMAINE DES AIDANTS PROCHES

Comme chaque année, l'asbl SAM 🐢 a également participé à la semaine des aidants organisée par les asbl **Aidants Proches Wallonie** et **Aidants Proches Bruxelles**. Cette année, l'asbl SAM a choisi d'organiser un webinaire et de participer au colloque 🗣️ d'Aidants Proches Bruxelles autour du thème « *Comment les pouvoirs locaux peuvent-ils soutenir les aidants proches ?* ».

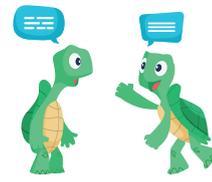
Ce fut une occasion intéressante de partager des informations avec **les acteurs locaux** et **les aidants** sur les outils développés pour eux par SAM.



4. NOS MANDATS

L'asbl participe à peu de conseils d'administration, comité de pilotage... etc. N'ayant **pas les moyens d'investir dans ce type d'actions**, elle doit limiter ses mandats. En effet, l'association ne bénéficie d'**aucun financement permanent** 💰😞. Elle se doit d'être particulièrement vigilante à rester orientée vers les résultats à atteindre.

Par ailleurs, la philosophie même du projet SAM exige **ouverture et neutralité**. L'association a été spécifiquement créée pour **faciliter le changement**, mais sans parti pris particulier, si ce n'est celui de contribuer à faire bouger les choses. **Ainsi, l'association est membre de certains copil ou conseils d'administration de projets acteurs de changement** 🤝 directement liés à l'appui des SAM 🐢. La participation à ces projets nous permet d'avoir des apports complémentaires à ceux fournis par les membres du comité d'experts... et assure que le projet SAM est bien orienté vers la co-construction et ancré dans la réalité de terrain.



A. Projet « Envisager l'avenir » un sujet au coeur des préoccupations de SAM

Partie 4 : “SAM informe !”

La version 2 et son travail de restructuration des informations présentes sur le site, nous ont permis d'identifier « les trous dans la raquette »... Les informations sur lesquels nous avons peu de contenus alors que la thématique est identifiée comme importante par notre comité des experts. En 2022, nous avons donc débuté un travail pour combler ces trous toujours avec dans l'idée de ne surtout rien recréer et de rester axé cocréation.

Tout le monde songe à un moment donné à « l'avenir » mais c'est une préoccupation d'autant plus importante lorsqu'on est confronté à la maladie, au handicap, au vieillissement qui s'accompagne de perte d'autonomie.

En effet, qu'il s'agisse des questions d'administration de biens/de la personne, de démarches successorales ou encore des questions de « l'après-parent » pour les personnes ayant un enfant en situation de handicap ou tout du moins fragilisé, l'avenir reste bien souvent un point d'interrogation pour les SAM qui doivent déjà faire face aux difficultés quotidiennes.

Depuis plusieurs années, l'asbl cherche donc le moyen le plus opportun de traiter ces grandes questions **!?** dans le but d'une part d'amorcer la réflexion 🤔 autour de ces thématiques pour agir en prévention et d'autre part d'informer les SAM 🐢 et plus généralement le grand public sur les dispositifs existants pour anticiper au mieux l'avenir.

La vidéo 📺, un support accessible et permanent

Notre choix s'est naturellement porté vers la vidéo pour aborder ces questions d'avenir puisque notre expérience a démontré que les précédentes capsules tournées avaient été largement appréciées par nos utilisateurs.

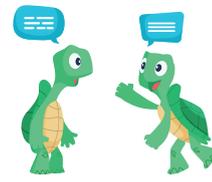
De fait, ce support est doublement accessible : il permet aux personnes qui n'auraient pas le temps de lire un article écrit jugé rébarbatif quand il s'agit de traiter de tels sujets, de visionner voire d'écouter le propos et d'y revenir aisément et, dès sa mise en ligne, la vidéo reste accessible indéfiniment tant sur notre site web que sur les réseaux sociaux (Facebook et YouTube entre autres). Elles seront mises en ligne lors des actions de déploiement de notre application smartphone.

PREMIER CHANTIER ENVISAGER L'AVENIR : L'APRÈS PARENTS

UN APPEL À PROJET : LA FONDATION ROI BAUDOIN

Malheureusement, la réalisation de telles capsules 📺 a un coût et il nous fallait donc trouver un moyen de financer leur réalisation...

En 2022, l'opportunité de concrétiser ce projet de longue date s'est présentée grâce à l'appel à projet de la Fondation Roi Baudoin : « *Mieux soutenir les parents de fratries dont un enfant est en situation de handicap* ».



A. Projet « Envisager l'avenir » un sujet au coeur des préoccupations de SAM

Partie 4 : “SAM informe !”

Effectivement, les problématiques de « l'après-parent », des démarches successorales et plus généralement de l'administration des biens ou de la personne concernent inévitablement la fratrie d'un enfant en situation de handicap car ils sont souvent amenés à devoir endosser le rôle d'administrateur des biens ou simplement à reprendre le flambeau aux côtés de leur frère ou sœur fragilisé à la suite des parents.

Notre proposition de projet a donc été acceptée par la FRB et nous avons obtenu un financement pour réaliser les capsules vidéo sur ces différents sujets :

1. L'administration de biens/de la personne.

- Chapitre 1 consacrée essentiellement aux **procédures de mises sous administration de biens et/ou de la personne** ainsi qu'à la distinction entre un administrateur familial et professionnel.
- Chapitre 2 consacrée essentiellement aux **différents rôles des intervenants en matière d'administration et aux alternatives à la mise sous administration de biens/de la personne.**

2. Les successions incluant une personne fragilisée consacrée aux démarches successorales où l'une des parties-prenantes est en situation de handicap ou de fragilité.

3. L'après-parent et les pistes pour s'y préparer consacrée à la thématique globale de « l'après-parent ».

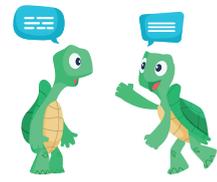
4. L'après-parent : quand recourir à un fonds nominatif ? consacrée plus spécifiquement au principe de la fondation d'utilité publique et plus particulièrement aux dispositifs proposés par la Fondation Portray.

DES VIDÉOS COCONSTRUITES EN PARTENARIAT AVEC LA FONDATION PORTRAY

Bien que nous collaborions déjà depuis les débuts de l'ASBL avec la Fondation Portray, ce projet de capsules vidéo sur des thématiques chères à cette dernière a renforcé nos liens.

Il nous semblait impératif dans notre **démarche de co-construction propre au Réseau SAM de nous associer à une structure ayant une réelle compétence dans les questions abordées**, c'est pourquoi nous nous sommes adressés à la Fondation Portray.

Mme Marie-Luce Verbist, Directrice de cette fondation d'utilité publique a dès lors mis à disposition son réseau afin d'identifier nos intervenants, à la fois des professionnels comme des avocats, des juges ou des notaires mais également des personnes fragilisées elles-mêmes ainsi que leur fratrie.



A. Projet « Envisager l'avenir » un sujet au coeur des préoccupations de SAM

Partie 4 : “SAM informe !”



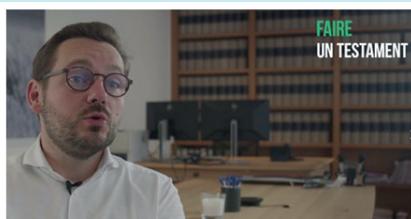
3, 2, 1... ACTION ! 🎬

Après avoir pris contact avec les intervenants, nous sommes entrés dans la phase de réalisation concrète du projet.

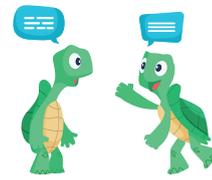
Trois journées de tournage ont été organisées afin de multiplier les interviews sur les trois grandes thématiques abordées avant d'entrer en phase de montage à proprement parlé.

Les capsules vidéo sont animées à l'aide de mots-clés et sous-titrées également afin de les rendre encore plus accessible à tous (personne malentendante par exemple).

De plus, chaque capsule sera accompagnée d'un résumé sur le site afin d'orienter les utilisateurs vers les ressources informatives adéquates et de faire un récapitulatif des démarches à effectuer dans les diverses situations envisagées.



B. « SAM guide » : l'info en mode « Wiki »



Partie 4 : “SAM informe !”

1. QU'EST-CE QU'UN « SAM GUIDE » ?

Avec la version 2 du site, comme évoqué précédemment, nous avons travaillé à structurer, réorganiser les contenus de la plateforme et c'est ainsi qu'**est apparu la nécessité de mettre en place un nouveau type de contenus en place : les "SAM guide"**.

Ces « SAM guide » sont des productions **qui devront à terme être rédigés exclusivement en co-construction entre professionnels** 🧑 avec le support de l'asbl SAM 🐢. Le but de ces articles est de proposer des « **lignes de conduite** » et donc de **guider les utilisateurs**.

Il s'agit de contenus **point d'entrée sur un sujet** qui peut concerner les personnes touchées (in) directement par la perte d'autonomie ; pour les aider dans leurs réflexions/recherche d'information/actions.

La version 2 et son travail de restructuration des informations présentes sur le site, nous a permis d'identifier « les trous dans la raquette » ... les informations sur lesquelles nous avons peu de contenus alors que la thématique est identifiée comme importante par notre comité des experts.

2. UNE PREMIÈRE EXPÉRIENCE DE COCRÉATION MENÉE AVEC LA HAUTE ÉCOLE CONDORCET

Riches de ce constat, nous avons accepté avec enthousiasme, la proposition de M Lecoq d'intégrer le projet SAM au cours d'"empowerment" des élèves en Master en sciences infirmiers de la Haute école Condorcet (Mons) à la rentrée 2022.

Concrètement, en quoi a consisté cette intégration ?

Au cours de plusieurs demi-journées, après avoir expliqué le pourquoi et le comment des objectifs de prévention du projet SAM, nous avons proposé 3 thèmes qui concernent nos utilisateurs et auxquels les (futurs) praticiens sont confrontés au contact de leurs patients... mais qui ne font pas l'objet de beaucoup de contenus accessibles à tous et utiles pour accompagner une personne confrontée à l'un de ces sujets.

Les thèmes choisis étaient : **la gestion des émotions** 🧑, **l'accompagnement spirituel** 🧘 et **la prise de décision** 🗳️.

Les étudiants répartis en 3 groupes ont eu pour mission de faire le tour de la littérature **scientifique sur ces sujets**, d'en faire émerger des pistes de réponses (des contenus, articles, outils, professionnels ressources...) susceptibles d'être données à leurs futurs patients.

B. « SAM guide » : l'info en mode « Wiki »



Partie 4 : “SAM informe !”

L'asbl SAM a partagé avec eux les balises utilisées par le projet :

- pour sélectionner les pistes utiles,
- mettre en avant ces pistes...

Sur ces bases, les 3 groupes d'étudiants ont constitué **un dossier composé d'un review de la littérature sur la thématique, d'une boîte à outils (liens hypertextes d'articles, vidéos, coordonnées de professionnels utiles...), d'une synthèse sur le sujet destiné à introduire le sujet auprès de Monsieur ou Madame tout le monde.**

Enfin **ces dossiers ont fait l'objet d'une présentation auprès d'un panel de professionnels du secteur concernées par le sujet** parmi eux M. Luc de Tavernier (Administrateur-délégué Plate-forme de concertation pour la santé mentale en région Bruxelles-capitale), Marion Faingnaert (membre du comité des experts infirmiers en soins palliatifs psychothérapeute), Amandine Kodeck (membre du comité des experts Directrice d'Infor-Homes), Anne Descamps (Sophrologue de l'École Caycédienne du Hainaut), Mireille Peeters (Aidant proche partenaire membre du comité des experts)...

À partir de tous ces travaux, l'équipe SAM a mis en forme **trois « SAM guide »** sur ces thématiques qui préoccupent grandement nos utilisateurs... une première version de ces trois « SAM guide » a été alimentée par les inputs de personnes concernées et experts du sujet. L'équipe travaille actuellement à faire reviewer ces contenus par des acteurs complémentaires (Centre d'Action Laïque, âges et dignités...).

Il s'agissait d'une première expérience qui sera renouvelée l'an prochain et nous espérons pouvoir reproduire des expériences similaires avec d'autres acteurs du secteur.

A. Une fréquentation au rendez-vous



Partie 5 : "SAM mesure !"

1. SITE INTERNET

ÉVOLUTION INDICATEURS FRÉQUENTATION (PAR TRIMESTRE)



La fréquentation poursuit son évolution. La baisse temporaire du quatrième trimestre est liée à la mise en ligne de la nouvelle version du site le 25 septembre 2022.

Une perte de trafic suite à mise en ligne d'une nouvelle version de site est courante. En dépit d'une bonne préparation des opérations de migration le trafic d'un site comme celui de SAM de plus de 10000 liens avec des possibilités de requêtes énormes ne revient pas à la normale du jour au lendemain.

La bonne nouvelle est que le trafic du premier trimestre 2023 (69 641) affiche une croissance par rapport au troisième trimestre 2022 et la comparaison par rapport à A-1 a toujours affiché une progression.

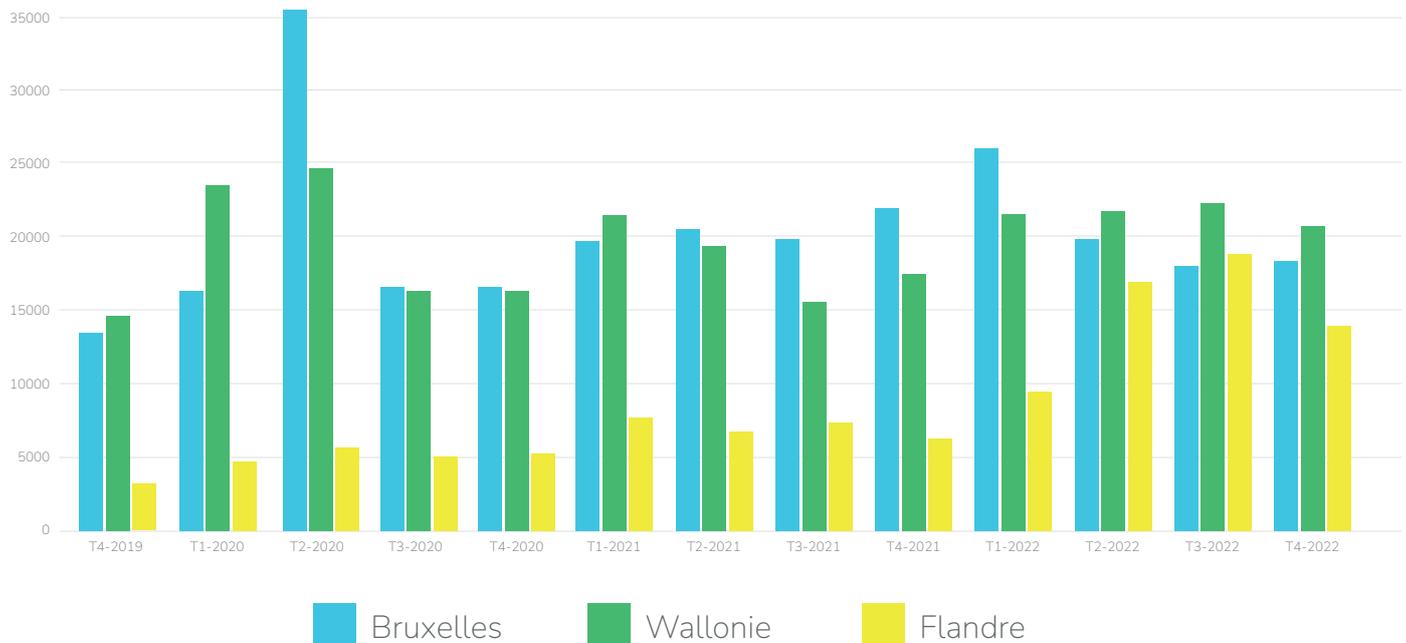




A. Une fréquentation au rendez-vous

Partie 5 : "SAM mesure !"

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE UTILISATEURS (PAR TRIMESTRE)



2. UNE PRÉSENCE AFFIRMÉE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

FACEBOOK



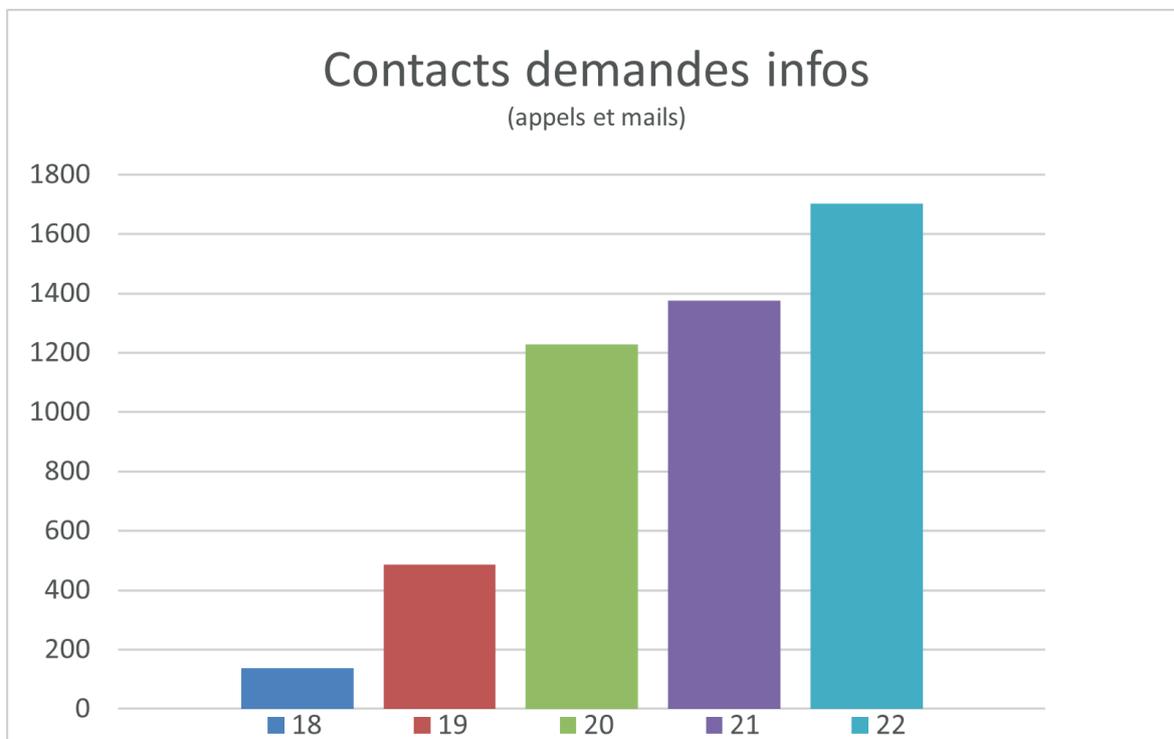
YOUTUBE



B. Des demandes d'informations en constante progression



Partie 5 : “SAM mesure !”



Les appels auprès de la ligne d'information sont en constante progression et ceci sans communication proactive sur ce service. L'asbl a d'ailleurs initié de nouvelles formations auprès des télésecrétaires décrochant la ligne ceci afin de leur permettre d'améliorer la qualité des prises d'appels.

Conclusion



Conclusion

En 2022, **l'association a reçu à nouveau le soutien de la COCOM, de l'AVIQ et de la FRB** pour des actions ou **des projets spécifiques**. Nous les remercions chaleureusement.

L'avenir reste incertain. Bruxelles via la **COCOM nous octroie 200 000€** (depuis 2020) mais sur budget facultatif. **La région wallonne nous accorde entre 5 000 et 20 000 €** selon les années. **Télé-Secours nous offre un soutien financier via un prêt sans intérêt jusqu'en 2024**.

Un point important à clarifier, **nous ne sommes pas financés par Partenamut**. Ils nous ont aidés au début de notre association et nous les en remercions là aussi chaleureusement. Néanmoins, leur sponsoring s'est arrêté en 2020 car les autres mutuelles n'ont pas suivi le mouvement comme espéré.

En 2024, nous devons décider de la poursuite ou non du projet. Nous sommes bien conscients que la rentabilité sera un facteur clé à long terme. Ainsi, avoir un impact social ne suffira pas à garantir notre succès.

Nous avons 2 ans devant nous ! Actuellement, nos besoins de fonctionnement s'élèvent à environ 400 000 euros par an. Même si notre effort de stabilisation financière est un défi majeur, nous restons positifs quant à l'avenir.

2022 s'est achevé par la mise en ligne de notre version 2. Aujourd'hui nous arrivons à la fin d'un premier cycle de développement.

Nous sommes bien conscients qu'un projet comme SAM nécessite un processus d'amélioration continue en raison de l'utilisation de technologies en constante évolution et de l'esprit de co-construction. Néanmoins nous souhaitons réorienter notre énergie durant les 2 prochaines années sur l'optimisation de notre business plan et son déploiement.

Au démarrage de tout projet, quel qu'il soit associatif ou entrepreneurial, les moyens financiers et **les forces de travail** sont limités... et les efforts à réaliser à tout point de vue sont conséquents. Il y a toujours un décalage entre la réalisation d'investissements importants et le développement de premiers produits significatifs.

Nous avons investi dans la plateforme 60% de l'argent public perçu à ce jour même si cela ne garantit pas un soutien pérenne des Régions... **nous avons aujourd'hui du solide pour définir des services... et affiner ce business plan**.

Conclusion



Conclusion

Nous avons d'ailleurs travaillé en 2022 à obtenir un accompagnement allant en ce sens auprès d'Innoviris Coopcity. Ce soutien en consultance nous a été accordé et un accompagnement à une optimisation de notre business model débutera en 2023.

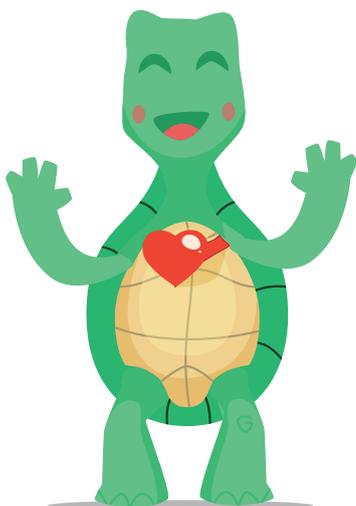
Les difficultés auxquelles nous serons confrontés d'ici à 2024 sont les suivantes :

- Réussir à garantir 400 000 € par an de ressources
- Obtenir un soutien pérenne et équilibré des 2 régions
- Optimiser notre business plan
- Poursuivre la croissance du projet

Concluons sur 2 citations inspirantes et stimulantes de Nelson Mandela :

*« Cela semble toujours impossible, jusqu'à ce qu'on le fasse » &
« Un gagnant est juste un rêveur qui n'a jamais cédé »*

L'énergie et la force de conviction au sein de l'équipe SAM (et de ses partenaires) n'ont jamais manqué donc on y croit : cap sur 2024 !



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... Marion, Lawrence, Marc-Éric, Béatrice... Frédéric, Florence, Fanny, Axelle... Axel, Bernard, Jean-Louis, Marc... etc. !