

***Rapport d'activité du projet : « La Ruche de nos quartiers » / CitiSen  
Année 2019.***

Coordinatrice : Christine Verstegen  
Chargée de projet : Sonia de Clerck



## Table des matières

### **1. Présentation du projet**

### **2. Méthodologie**

### **3. Tableaux :**

3.1 Acteurs rencontrés

3.2 Partenaires impliqués

3.3 Activités réalisées

### **4. Utilisation de la subvention**

### **5. Evolution du projet en 2019, par volet**

5.1 Volet 1 : Faciliter la prise en charge précoce, globale, intégrée et multidisciplinaire

*5.1.1 Outils d'analyse des besoins du senior*

*5.1.2 Focus sur l'identification et la visibilité des seniors du quartier*

*5.1.3 Partenariat avec le projet Boost*

*5.1.4 Formations et sensibilisations*

5.2 Volet 2 : Développer le réseau d'aide et de soins de quartier

*5.2.1 Contacts avec les professionnels*

*5.2.2 Cartographie des ressources formelles et informelles*

*5.2.3 Réseau Causes Communes*

*5.2.4 Collaboration avec les « zorgambassadors » d'EVA*

5.3 Volet 3 : Visibiliser l'offre d'aide et de soins du quartier

*5.3.1 Lieux stratégiques pour les 3 Ruches*

*5.3.2 Inauguration des Ruches le 3 octobre*

*5.3.3 Développement d'un réseau de « connecteurs »*

*5.3.4 Promotion du projet*

5.4 Volet 4 : Un cadre de vie favorable

### **6. Forces du projet**

### **7. Analyse des difficultés rencontrées et défis pour l'avenir**

7.1 Avec les bénévoles

7.2 Avec les professionnels

7.3 La barrière de la langue

7.4 Une relation de confiance à construire avec le seniors

7.5 Les ressources humaines pour piloter le projet

7.6 Autres défis pour la poursuite du projet

### **8. Plan d'action 2020**

### **9. Annexes**



## 1. Présentation du projet

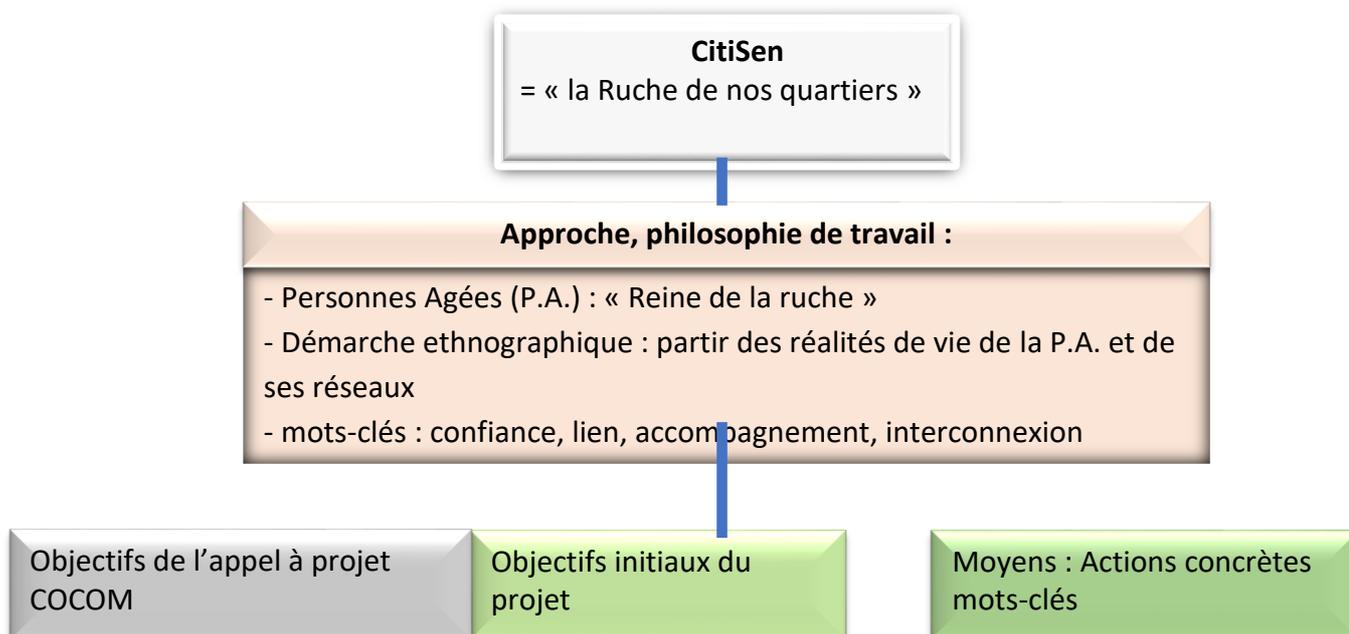
Le rapport d'activité, objet de ce document, s'inscrit dans le cadre du projet pilote subsidié par la COCOM, depuis septembre 2018, pour développer un réseau d'aide et de soins pour les seniors et leur entourage afin d'améliorer leur qualité de vie et leur bien-être à domicile. Il concerne les actions menées durant l'année 2019.

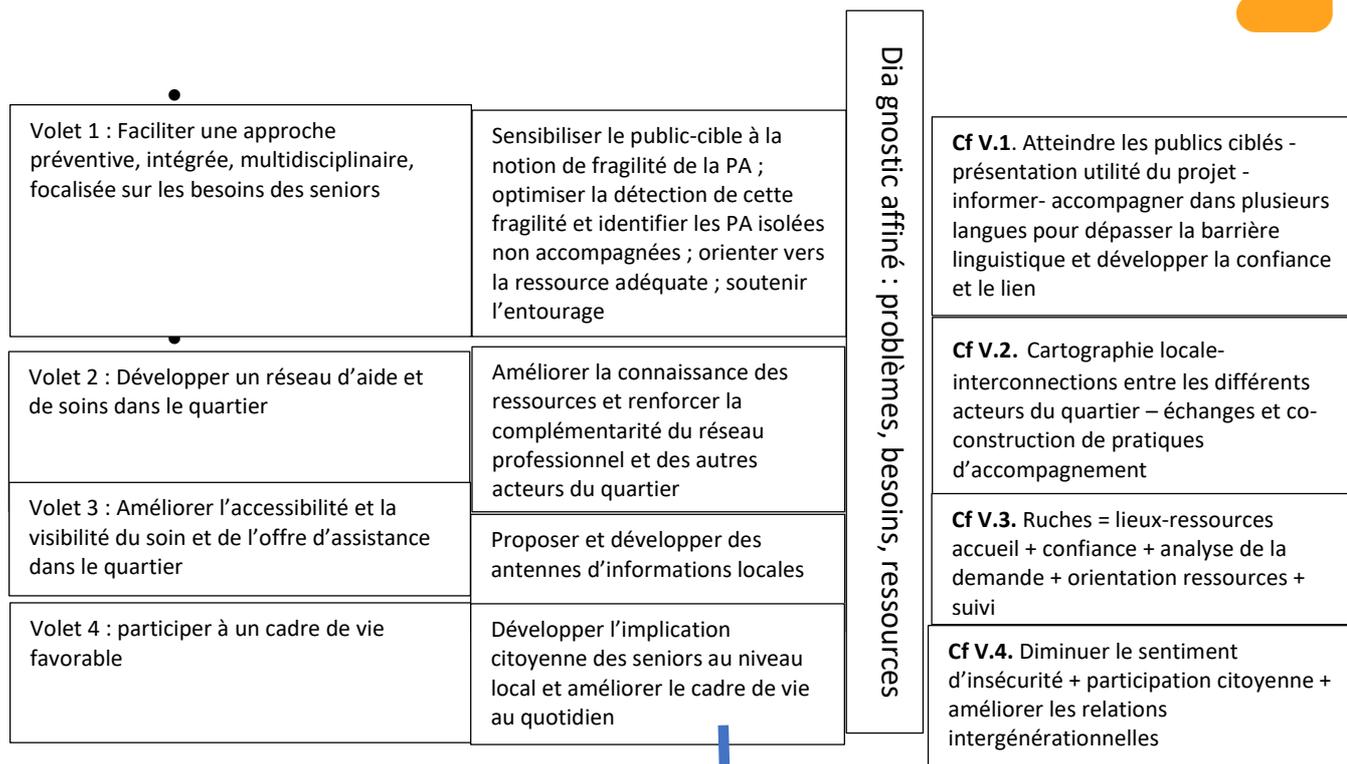
Ce projet se base sur une approche territoriale de proximité de l'aide et du soin centrée sur les besoins de ce public. Dans un cadre plus large, il vise à renforcer la qualité, l'efficacité et la résilience du système d'aide et de soins de première ligne. Notre projet CitiSen concerne les seniors du quartier Brabant, situé à cheval sur la Commune de Schaerbeek et la Commune de Saint-Josse-Ten-Noode. Ce quartier compte environ 20.000 habitants, dont 2.130 personnes au-dessus de 60 ans. Ses caractéristiques multiculturelles et de précarité socio-économique le situent dans le croissant pauvre de la Région bruxelloise.

L'intitulé de ce projet porté par l'Asbl Maison Biloba Huis et ses 7 partenaires, évoque la symbolique de la philosophie que nous avons voulu développer dans un ensemble d'actions concrètes qui seront présentées dans ce dossier. La métaphore de « la ruche » représente un endroit où les aidants-proches du senior et les différents acteurs qui les encadrent, entretiennent une relation de confiance avec le senior, et où chacun puise l'énergie nécessaire pour trouver des solutions créatives en réponse à leurs besoins. Dans une ruche, le senior est la reine des abeilles au centre de toute l'attention portée par son réseau et tous les partenaires qui œuvrent à ce qu'il puisse avancer en âge dans de bonnes conditions.

Ce projet a été construit à partir d'une vision holistique des soins. Certes, le bien-être d'une personne qui vieillit dépend de sa santé physique et mentale, ainsi que de l'accès aux soins, mais également de son cadre de vie, de son réseau social, de son logement et d'autres facteurs liés à son environnement.

Le projet « CitiSen » inclut les citoyens seniors et leurs réseaux dans le tissu urbain bruxellois, dans un ensemble d'actions concrètes visant atteindre plusieurs objectifs repris dans quatre volets interdépendants, présentés synthétiquement dans le schéma ci-dessous.





### FINALITES : MAINTIEN A DOMICILE DANS DE BONNES CONDITIONS

Impact positif direct sur la vie des seniors et de leur entourage à domicile, dans de bonnes conditions : besoins pratiques, émotionnels et physiques, dans le contexte de leur bassin de vie : **quartier Brabant** (Schaerbeek-St Josse), en accord avec leur identité et leur individualité liées à leur projet de vie, au sein de réseaux interconnectés : professionnels et citoyens, avec une dynamique pérenne, participative et collective.

## 2. Méthodologie

Les besoins des seniors et de leurs aidants-proches se transforment corrélativement au gré de leurs vécus, des reconfigurations sociologiques et économiques de leur environnement et de l'évolution de leur vieillesse. Il nous semblait dès lors important que ce public soit entendu et compris pour rejoindre ses préoccupations avec justesse et adapter au mieux les réponses et les solutions, et créer les meilleures conditions possibles à domicile dans leur vie quotidienne. En effet, dans le quartier Brabant, les vécus des habitants sont caractérisés par de multiples métissages culturels et sociaux, à la fois riches et complexes, parfois méconnus des services sociaux.

Pour mettre d'établir des liens de confiance et mettre en place des espaces d'accompagnement à l'attention de ce public-cible, nous avons utilisé une méthodologie ethnographique qui permet de rentrer davantage dans les interstices de la réalité locale et d'ainsi appréhender plus finement les ressources culturelles, familiales et personnelles des personnes âgées et de leur entourage.



La perspective anthropologique nous a permis de nous rapprocher des imaginaires des habitants, tout en gardant à l'esprit les dimensions qui relient la relation entre la sphère privée et la sphère du dehors. Elle permet surtout de travailler les interculturalités à l'œuvre sur le terrain et d'analyser le mode de vie de la population concernée.

### **3. Tableaux**

#### **3.1. Acteur rencontrés**

<b>Acteurs rencontrés</b>	<b>Personne(s) de contact</b>	<b>Concerné par le(s) volet(s)</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1. Acteurs de l'aide et du soin</b>					
A vos côtés 1030 / aide à domicile	P.Vandenbrille- A.Lafontaine	x	x	x	
Hôpital Paul Brien / service social	Katie Smets + 3 AS		x	x	
Hôpital St-Jean / service social Botanique + site Méridien	D.Hertz-C.Derclaye- D.Verrezen		x	x	
Médiation interculturelle pour la traduction durant les consultations	D.Hertz	x			
Setis Bruxelles / service de traduction-interprète	N. Bruwier	x	x		
Hôpital St Pierre / service social	S.Lorand -A.Tuccella		x	x	
Équipe du Projet de Cohésion Sociale du Méridien	Ch. Verlent-Séverine	x	x	x	
Ligue Alzheimer Belgique	E.Dibazeka	x	x		
Minder Mobielen Centrale - service mobilité pour seniors	G.Van den Abeel				
vzw AKSENT / onthaalcentrum + service d'aide domicile	L.De Vlesschouwer- Kenny	x	x	x	x
vzw Brico team / service à domicile bricolage	I.Van den Moote	x	x	x	
Family Hulp, rue Royale		x	x	x	
De Schakel	H.Huysentruyt - T.Haemels	x	x	x	x
La Gerbe : Mémoire Vivante	C.Elias-N.Martin	x	x	x	
Mutualités Chrétiennes	J.-M.Culot		x	x	
Croix-Rouge, antenne Schaerbeek	E.Gilliaux	x	x	x	
Maison Médicale Santé-Bien-être, Métissage Asbl					
Foyer Schaerbeekois	G.Willems- L.Monier	x	x	x	x



Pharmacie Larockstraat, rue Brabant, 246 1030 Schaerbeek		x	x	x	
Pharmacie du Pavillon, rue du Pavillon, 94 1030 Schaerbeek		x	x	x	
Pharmacie Khayar Fatima, rue Gallait, 101 1030 Sch.	F.Khayar	x	x	x	
Pharmacie Medipharm, rue de Brabant, 162 1030 Sch.		x	x	x	
Pharmacie Alphas, rue des Palais, 55 1030 Sch.	Luc Allard	x	x	x	
Pharmacie Faek, Rue Gallait, 19 1030 Sch.	M.Amalou	x	x	x	
Pharmacie Du Botanique, rue Royale, 189 1210 St Josse		x	x	x	
Pharmacie De Cuyper, rue Verte à St Josse-T-N	J. De Cuyper	x	x	x	
Fédération des kinésithérapeutes de Bruxelles	Said Mazid	x	x		
Fédération des ergothérapeutes de Bruxelles	B. Theben	x	x		
Infirmiers de rue	P.Ryckmans	x	x	x	
La Maraude de St Josse (pour seniors sans-abri et famille Roms)	L.Bolsen	x	x	x	
<b>2. Acteurs publics (institutions sociales et secteur associatif)</b>					
Agents de quartier Brabant	Patricia- Marc- A. De Reymacker	x	x	x	x
Coordination des experts du vécu	F.Lemaire -A.Legrand			x	x
Coordination Sociale de Schaerbeek (CSS)	A. Gauthier (Présidente)		x	x	
Service hébergement du CPAS de Schaerbeek	T.Nisolle	x	x	x	
Responsable du service Seniors de la commune de Schaerbeek	M.Daems	x	x	x	
Service prévention de Schaerbeek	H.Servant-Ph.Lammens-E.Haquin	x	x	x	x
Espace P, service d'accompagnement des travailleuses du sexe	A.Melecio-Caroline-Céline- Fabien				x
La Cité des Ecrits	A. Iweins	x	x	x	
Surviving Brussel	A.Legrand	x		x	
Agent de prévention de St Josse-ten-Noode	Mickail Koca	x	x	x	
Balayeurs de rue, rue Verte	Yassin + collègue	x	x	x	
Gardiens de la paix de Schaerbeek		x	x	x	
Educateurs de rue St Josse, rue St François	E. Kalala	x	x	x	
CDCS-Brussel Social	Willems		x		
EVA -Projet Adhzis	C.Dosogne	x	x	x	
<b>3. Acteurs socioculturels</b>					



Imam Mosquée rue St-François (interprète Mostapha), Mosquée El-Azhar	Mr Bouzaïd	x		x	
Imam rue de la Limite (Driss)		x		x	
Prêtre espagnol / maison paroissiale Rue De Porter	Père Angel Salinas (espagnol)	x		x	
Groupe de femmes aidantes proches Stephenson	Hanina Haddad + Rachida	x	x	x	
Créaction / Stephenson	Zora El Kajal		x	x	
Bunker Théâtre		x		x	x
De Zinnecke VZW	M.Stoffen-M.Santana				x
De Breede School	Erika Vandeplas			x	x
Ecole Sint Lucas - 4 sites		x	x	x	x
ISFC	A.Druart		x		x
Eyad Centre socio-culturelle turc	D.Cappelle	x	x	x	
Local de quartier rue Dupont	EVA VZW- Marianne-Yves-Feddal	x	x	x	x
Imam Mosquée Place du Pavillon		x	x	x	
Lire et Ecrire rue Stephenson		x	x	x	
<b>4. Acteurs commerciaux</b>					
L'Etoile du Nord (Boulangerie-Pâtisserie)		x	x	x	x
Epicerie rue Verte	Mohammed	x		x	
Le Riad rue Gallait (Hamam)		x	x	x	
Salle de sports Mandela rue Verte	C.Lemaire			x	
Grande épicerie Boukricha, rue Verte		x		x	
Bouillon de culture	F.Maher			x	
Epicerie rue Verte	Samir Afghan	x	x	x	x

### 3.2 Partenaires impliqués

<b>Partenaires impliqués et actifs pour CitiSen</b>		Volet 1	Volet 2	Volet 3	Volet 4
Service Seniors du CPAS de Schaerbeek + AS quartier Brabant : permanences Ruche Stephenson	A.Servotte- N. Molamba-Majdouline	x	x	x	
Commune de Schaerbeek : promotion du projet, appui cartographie	F.Nimal (échevin) + K. Saidi + O.Rucroy	x	x	x	x
Services sociaux de quartier 1030 : assistantes sociales quartiers Brabant & Botanique : présentation de seniors, développement du	M.Spinnoy- Irma-Martha-Céline	x	x	x	x



réseau, permanence Ruche, participation au comité de pilotage					
EVA vzw :	L.Struelens-		x	x	x
EVA vzw : participation au comité de pilotage, et promotion du projet et développement du réseau de connecteurs via le projet "cultuur sensitieve zorgambassadeur"	L. Struelens, K.Debacker- L.De Witte	x	x	x	
Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek : participation au comité de pilotage, organisation de rencontres entre professionnels	N.Soete-Eric Semal	x			x
Dionysos : participation au comité de pilotage	O. Maskens	x		x	
Maison Médicale du Nord : participation au comité de pilotage, soutien pour les outils, le réseau, la promotion	L.Duchatel-C.Stouffs	x	x	x	
Réseau SAM (Plateforme des Aidants-proches) : outils et communication, participation au comité de pilotage	M.Salou	x	x	x	x
Age & Dignité : développement Ruche Stephenson, participation au comité de pilotage	N.Saadoun-F.Maher	x	x	x	
Alter Brussel : promotion du projet	F.Rogdi	x	x	x	x
Centre Familial de Bruxelles : permanence Ruche Stephenson, développement du réseau	A.Gaggioli -M.Arnould		x	x	
Brusano : outils et soutien méthodologique, synergies avec le projet Boost	A.Godart-M.Ferguson		x	x	x
Aksent VZW : développement Ruche Liedts, permanence Ruche Liedts, soutien pour le diagnostic	L.de Vleeshauwer- Raiza-Kelly-Tao		x		x
Samen Toujours & Kenniscentrum : appui méthodologique	C.Hanssens-O.Van Mechelen	x	x	x	
Rescue Life : formation Beps 1 <sup>er</sup> secours, promotion du projet	M.Bougalala	x	x	x	
Maison Rue Verte : développement Ruche Verte, permanence Ruche Verte, développement du réseau	M.Devroye -R.Lait (AS)	x	x	x	
Inser'ation (AMO) : préparation collaboration action intergénérationnelle 2020	Félix-Richard-Benzia	x	x		x
Laphplab : création graphique, label, logo	A.Hérion-L.Pottiez			x	
Commune de St-Josse-Ten-Noode, dont le Service de prévention + Antenne seniors : promotion du projet et développement du réseau	Emir Kir Ch. Pauporté-Hanane Yawou- A.De Souza (AS au CSP Centre social de prévention)	x	x	x	x
Seniors et habitants du quartier					



### 3.3 Activités réalisées

Liste des activités réalisées en 2019		Volet 1	Volet 2	Volet 3	Volet 4
Participation régulière à la Plateforme interactive Renovas	A. Ezzagoui-Zora		x	x	x
Participation à la plateforme Stephenson	De Kriekelaer-L.Rossignol		x	x	x
3 rencontres avec la plateforme des Aidants-Proches de Bruxelles et le réseau SAM	M.Salou - A.Verstraeten		x	x	
4 rencontres avec les chargés de projet des 2 autres projets-pilote de réseau d'aide et de soins	J.Shulte-S.Gounaud		x		
3 réunions de participation à la formation et construction d'un parcours usager/bénéficiaire (Coopcity)	J.Shulte (Zoom Senior)–P.Drouillon	x	x		
Participation à la formation RGPD au CHU de St-Pierre	R.De Jaegher	x		x	
Réunion avec les DPO de la Commune de Schaerbeek pour la protection des données personnelles	K. Yahyaoui	x		x	
Participation à la matinée organisée par la Commune de Schaerbeek le 1 <sup>er</sup> octobre (journée int. des seniors) avec 15 autres associations impliquées dans les services aux seniors	F.Nimal		x		
Réunion avec les aides-ménagères du Centre Familial de Bruxelles	A.Gaggioli				
Réunion au Centre Familial de Bruxelles avec 12 assistants sociaux présents	V.Sokay	x	x	x	
Présentation du projet au Groupe de travail Senior de la coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek (8 associations présentes)	N.Soete-Eric Semal	x	x	x	x
2 réunions d'équipe pluridisciplinaire à la Maison Médicale du Nord	L.Duchatel	x	x	x	
3 rencontres avec l'équipe de l'espace P & plateforme prostitution de Schaerbeek pour élaborer une table de discussion avec les travailleuses du sexe et les seniors du quartier pour déconstruire les préjugés	A. Melecio-E.Haquin	x			x
Rencontre mensuelle avec le DSQ- Développement Social du Quartier Botanique (groupe de 10 associations sur St-Josse)	M.Spinnoy	x	x	x	x
Rencontre inter-associatives locales « Groen Brabant »	A.Druart		x		x



Rencontre avec le Bourgmestre de St-Josse + responsables du service de santé communautaire du Service de Santé Mentale du Méridien	Emir Kir- N.Thomas- X.Brike- Irma SSQ- Tony-S.de Clerck		x		x
Rencontre avec 70 membres du personnel du service de prévention St-Josse le 1 <sup>er</sup> mars - animation d'un workshop	Emir Kir-Tony- Ch.Pauporté		x		x
Participation mensuelle au Diagnostic Communautaire de St-Josse organisé par le service de santé communautaire de St-Josse + 3 marches exploratoires dans le quartier Brabant	N.Thomas –X.Briké- S.Bastin		x	x	x
2 rencontres avec les habitants des logements sociaux HBM de la rue Linné et de la rue des Plantes sur le thème du sentiment d'insécurité	SALS –L.Fatal (AS)+ M.Spinoy (SSQ)	x			x
3 rencontres avec Kenniscentrum + Samen toujours - Buurtpensioen + 3 chargés de projet de réseau d'aide et de soins (article dans le cahier et réseau d'entraide)	O.Van Mechelen-Ch. Hanssens	x		x	x
Rencontre de 15 AS des services et associations du quartier Brabant	N.Parmentier - M.Biloba Huis	x	x	x	
2 réunions avec les zorgambassadeurs formés par EVA et ceux de la nouvelle session de formations commencée en octobre 2019	K.De Backer	x		x	x
2 rencontres avec des groupes de seniors du centre de jour de la VZW Aksent	Kheany-Tao				
Participation à la Journée Eneo		x			x
3 réunions de participation à l'inventaire de l'offre d'activités pour seniors à Schaerbeek dans le cadre de l'étude socio-économique sur la population seniors et jeunesse de la Commune de Schaerbeek	B.Gonzales-Chouma	x	x	x	x
Présentation du projet CitiSen à la nouvelle présidente, Sophie Querton, et au nouveau Conseil de l'Action sociale du CPAS de Schaerbeek (7 membres)	A.Servotte	x	x	x	x
Journée d'étude organisée par les Aidants-Proches de Bxl et les jeunes aidants-proches (20 mars)	M.Salou	x	x	x	
Participation à la journée d'autonomie à domicile			x		
Participation à la journée de la mobilité du 22 septembre, « Ascension du Mont Dupont Fraa'agilités »	N.Parmentier- Marianne- Anthony		x	x	x
2 réunions de sensibilisation avec les professionnels et les bénévoles pour la création des permanences des Ruches	S.de Clerck-Marta (SSQ)		x	x	



3 réunions Brusano pour améliorer la cartographie des ressources avec l'approche quartier	M.Ferguson-M.Amar		x	x	
3 réunions avec la CASS pour le répertoire des ressources (guide seniors) et la mise en réseau de professionnels	N.Soete-E.Semal		x	x	
Participation réunion Coordination sociale de Schaerbeek (CSS) -52 membres	A.Gauthier		x	x	
12 réunions pour l'élaboration des conventions de mise à disposition des lieux occupés pour les 3 Ruches ainsi que pour les partenariats avec les professionnels détachés des associations ou services	S.de Clerck- Ch.Pauporté- N.Saadoun-F.Maher- L.De Vleechauwer	x	x	x	
Elaboration des conventions pour les bénévoles avec une charte éthique	S.de Clerck-Ch. Verstegen	x	x	x	
3 réunions avec Alter Brussel pour guider le parcours de l'inauguration des 3 Ruches	F.Rogdi	x	x	x	x
Inauguration officielle des 3 Ruches le 3 octobre, à destination des professionnels impliqués + parcours avec Alter Brussel	S.de Clerck-A.Moreau			x	
Réunion de sensibilisation et de formation avec 15 futurs permanents des Ruches	S.de Clerck-Marta SSQ				
Réunion avec l'échevin des seniors de Schaerbeek	F.Nimal + C.Papens	x	x	x	x
1 <sup>ère</sup> formation (apprentissage des gestes d'urgences) pour les aidants-proches dans les Ruches	M.Bougalala	x	x	x	
Réunion avec 10 éducateurs de rue et la responsable du service prévention de St Josse	Ch.Pauporté-E.Kalala	x		x	x

#### **4. Utilisation de la subvention**

Le diagnostic a pris 2 mois de plus que prévu, et s'est achevé en avril.

L'ouverture et l'opérationnalisation effective des permanences des Ruches a finalement eu lieu au cours du dernier trimestre. Une série de dépenses prévues au budget 2019 n'ont donc pas été effectuées dans les temps, et sont reportées à 2020, parfois avec certains ajustements qui sont fonction de l'évolution du projet.

En annexe se trouve un tableau récapitulatif de ces dépenses.



## **5. Évolution du projet par volet**

Pour décrire les actions qui ont été réalisées en 2019, nous nous sommes basées sur le rétroplanning proposé dans le rapport 2018 en fonction des différents volets. Selon l'évolution de l'opérationnalisation du projet, nous avons parfois dû retarder, modifier ou annuler certaines activités. Néanmoins, nous avons eu une attention particulière à poursuivre le développement en parallèle des activités de ces 4 volets interconnectés, pour garder une vision globale de toutes les dimensions de cette approche de proximité de l'aide et des soins.

### **5.1 Volet 1 : Faciliter la prise en charge précoce, globale, intégrée et multidisciplinaire**

Le diagnostic ayant pris 2 mois de plus que prévu, l'ouverture et l'opérationnalisation effective des permanences des Ruches ont été retardées au dernier trimestre de l'année 2019 (réf. volet 3). En effet, il a fallu prioritairement confirmer et négocier les lieux d'implantation des Ruches et ensuite mettre en place tous les outils de communication pour diffuser l'information de l'existence de ces nouveaux centres d'aide focalisés sur le public des seniors et de leur entourage.

Cependant, grâce à la rencontre d'une grande diversité de professionnels, de seniors et du Comité de pilotage, la phase de réflexion et de préparation du processus de fonctionnement des Ruches et d'élaboration des outils a été enrichie. Nous nous sommes aussi rendu compte qu'il était important de donner d'abord priorité à la stabilisation des permanences pour l'organisation de la prise en charge des seniors.

#### **5.1.1 Outils d'analyse des besoins du senior**

Un document d'utilisation simple et pertinent pour le senior a été conçu afin de faciliter la perception du senior de son propre réseau et de son contexte de vie. Il sera utilisé lors des permanences ou des visites à domicile. Il sera accompagné également d'une fiche contact contenant quelques indicateurs permettant de mieux caractériser le type de demande du senior, de l'aidant-proche ou du professionnel.

Ces 2 outils sont accompagnés d'un questionnaire d'analyse des besoins qui permettra d'orienter plus rapidement et plus efficacement le public ciblé vers les ressources adéquates. Il a été tenu en compte le respect du RGPD qui vise à protéger les données personnelles : si la personne consent à donner ses coordonnées, elle doit signer et dater la fiche.

#### **5.1.2 Focus sur l'identification et la visibilité des seniors du quartier**

Durant toute cette année, de nombreux professionnels (assistants sociaux et Maisons médicales), habitants du quartier et autres acteurs impliqués de près ou de loin dans l'accompagnement des seniors, nous ont transmis diverses informations concernant des personnes isolées en difficulté dans la zone circonscrite et encore pas suffisamment soutenues dans l'évolution de leur vieillesse.



Beaucoup vivent dans les logements sociaux des 2 communes ou chez leurs enfants souvent absents toute la journée à cause de leur travail. Certains ont déjà pu être identifiés et repérés à partir d'une grande carte du quartier Brabant construite selon le monitoring du quartier (pointage selon le genre sur la zone circonscrite).

Les différents comités de quartier ainsi que les focus-groups organisés dans le cadre du diagnostic, ont également permis de sensibiliser les habitants aux difficultés que pouvaient vivre les personnes âgées et de donner déjà l'alerte pour certains seniors du quartier.

Au début de la mise en œuvre des Ruches, les permanences se développent à la fois dans les locaux, mais aussi via des permanences mobiles, qui ont fait du porte à porte, rue par rue, aux alentours des Ruches et ont interpellé les passants âgés dans la rue pour savoir s'ils connaissaient des seniors isolés.

### 5.1.3 Partenariat avec le projet Boost

Le projet Boost, porté par Brusano, vise à identifier les personnes âgées qui ont certaines maladies chroniques, pour assurer la santé et la qualité de vie de ces personnes. Pour cela, des « case manager » seront présents pour développer une meilleure coordination des soins pour ces personnes. Ils voulaient ouvrir une permanence de quartier, qui aurait fait double emploi avec la Ruche Verte sur la Commune de St-Josse.

Le partenariat avec le projet Boost (porté par Brusano) a donc commencé à se mettre en place dans la Ruche Verte en 2019 et sera concrétisé en 2020 lorsque CitiSen identifiera des seniors qui peuvent être concernés par ces maladies chroniques.

### 5.1.4 Formations et sensibilisations

Pour donner une première impulsion aux Ruches nouvellement créées, nous avons commencé, en décembre, un premier cycle de formation destiné aux aidants-proches. Nous avons proposé une formation d'une journée par Ruche de 9h à 17h ciblée sur les gestes de 1<sup>er</sup> secours à avoir en cas d'urgence, et spécifiquement axée sur les problématiques principales rencontrées chez les seniors.

Les groupes étaient constitués de minimum 10 participants, essentiellement des aidants-proches. Plutôt que la Croix-Rouge, nous avons choisi une association (Rescue Life) dont le formateur, Marocain d'origine, est un ancien habitant du quartier Stephenson, fils d'un épicier reconnu et qui connaissait un important réseau de personnes du quartier déjà formées. Ce choix a permis l'adhésion et la confiance dans le projet, ce qui a été fortement apprécié par les aidants-proches du quartier.

Cette première initiative a cependant fait ressortir quelques points d'attention pour les prochaines sensibilisations à proposer. Il s'agira à l'avenir de :

- Fractionner les formations en modules courts de maximum 3h car les personnes ont peu de disponibilité, des difficultés de concentration sur un long laps de temps, et parfois des difficultés à respecter le cadre imposé par le formateur



- Rappeler le cadre (respect des horaires, ne pas prendre de photo, éteindre son gsm, ne pas partir avant la fin de la formation, ne pas faire d'apartés, ne pas interrompre l'autre,...)
- Avoir une maîtrise suffisante de la langue dans laquelle la formation est donnée pour comprendre ce qui est transmis par le formateur
- Mobiliser le réseau plus longtemps à l'avance pour avoir une réserve de participants en cas de désistement de dernière minute
- S'assurer d'une certaine souplesse dans le chef du formateur car il y peut y avoir de grandes différences quant au niveau de formation de base des différents participants
- S'assurer de bonnes conditions logistiques pour ces formations

## 5.2. Volet 2 : Développer le réseau d'aide et de soins de quartier

### 5.2.1 Contacts avec les professionnels

La poursuite des contacts avec les professionnels soignants et les acteurs de l'aide du quartier a été renforcée, avec entre autre :

- La participation à différentes plateformes (Stephenson, Renovas, Aidants-Proches,...)
- Des réunions régulières pour la remise à jour du Diagnostic Communautaire de St-Josse
- L'acceptation comme membre du DSQ (10 associations de St-Josse) qui mène des projets de participation citoyenne visant à développer de la cohésion sociale
- La participation à des réunions de médecins, d'assistants sociaux, d'aide familiales et ménagères, d'éducateurs de rue
- La participation à des groupes de travail sur l'accompagnement des seniors (GT seniors)

Cette démarche permet de mieux connaître ce que fait chaque association ou service et de décroiser les professions, mais surtout de stimuler la participation au réseau d'aide et de soin CitiSen, dont les objectifs sont expliqués.

Ainsi, grâce à ces rencontres, plusieurs structures ont accepté de détacher du personnel pour les permanences des Ruches et de contribuer à renforcer l'accompagnement des seniors. La plus-value pour ces professionnels est de rencontrer des personnes qui ne franchiraient pas la porte de leur association ou service, et de mieux connaître les réalités du contexte de vie de leurs bénéficiaires.

### 5.2.2 Cartographie des ressources formelles et informelles

La co-construction de la cartographie des ressources locales formelles et informelles présentes dans le quartier se complète petit à petit et se structure davantage grâce au partenariat réalisé avec le Réseau SAM et avec Brusano.

Les habitants du quartier apportent également leurs bonnes adresses, qui sont compilées dans un répertoire divisé en plusieurs catégories selon les besoins les plus récurrents. Celui-



ci a également été intégré dans le site « clé en main » conçu en collaboration avec le Réseau SAM et est régulièrement remis à jour par le Réseau ou par la chargée de projet de CitiSen.

Des cartes du quartier ont également été sélectionnées pour faciliter le travail d'identification des ressources locales de proximité.

### 5.2.3 Réseau Causes Communes

Lors des investigations pendant le diagnostic, nous avons découvert un grand réseau informel constitué d'une douzaine de petites asbl œuvrant depuis plusieurs années, à l'amélioration du bien-être des personnes âgées et de leur entourage dans le quartier. Leurs membres sont essentiellement issues de la communauté marocaine mais avec une ouverture vers les autres communautés du quartier.

Ce réseau informel accompagne des personnes âgées dans de nombreux domaines et pourra contribuer entre à la promotion du projet auprès de seniors et d'aidants-proches et au recrutement de bénévoles.

### 5.2.4 Collaboration avec les « zorgambassadors » d'EVA

En 2019, une collaboration a été entamée avec EVA sur leur projet de formation au relationnel et à l'interculturel des « zorgambassadors ». Il s'agit pour EVA de professionnaliser les compétences que ces ambassadeurs, souvent issus de l'immigration, ont développées, dans leur propre pratique d'aidants-proches, en vue de participer à leur réinsertion socioprofessionnelle. Ils sont ainsi formés à écouter les besoins des seniors et à faire le relais avec les services.

Nous tentons de les impliquer dans le projet de manière bénévole, à l'issue de cette formation, en tant que connecteurs de proximité (voir le point 3.3 ci-dessous).

## 5.3. Volet 3 : Visibiliser l'offre d'aide et de soins du quartier

### 5.3.1 Lieux stratégiques pour les 3 Ruches

Le choix de 3 lieux pour les Ruches CitiSen ainsi que l'élaboration des conventions de mise à disposition des lieux ont été finalisés fin juin. La 4ème Ruche, pressentie rue de Potter dans la Maison paroissiale d'origine hispanique, pourra être en projet pour l'année 2021 selon que les responsables du lieu acceptent ou non de s'engager dans le projet.

L'ouverture des Ruches a toutefois eu lieu plus tard que prévu initialement car la négociation avec les responsables des lieux pressentis pour les Ruches a pris plus de temps que prévu.

Ainsi, chaque lieu a une dimension symbolique et des caractéristiques très spécifiques, dont il a fallu tenir compte dans le cadre de ces négociations. Il a par exemple fallu développer



une relation de confiance avec les asbl de la Ruche Stephenson face à leur crainte de risquer d'être instrumentalisées en collaborant à un projet financé par des fonds publics.

En effet, certaines communautés s'étaient déjà organisées depuis plusieurs années pour accompagner leurs seniors sans jamais avoir été soutenues, ni financièrement, ni politiquement pour leurs actions destinées à la société civile, et malgré plusieurs demandes de leur part. Cette non-reconnaissance a créé de la déception, de la frustration et de la colère. Elles ont alors développé des actions intra-communautaires tout en gardant néanmoins un désir d'ouverture. Il aura donc fallu beaucoup de temps et de conciliation afin de les rassurer sur les finalités du projet.

Enfin, la période des grandes vacances n'était pas propice pour démarrer les permanences des Ruches à ce moment-là.

### 5.3.2 Inauguration des Ruches le 3 octobre

L'inauguration officielle des Ruches pour les professionnels et les représentants politiques locaux a eu lieu le 3 octobre. L'objectif était de lancer et de présenter concrètement le concept, tout en prévoyant au printemps 2020 l'organisation de portes ouvertes destinées aux habitants.

L'ouverture simultanée des permanences dans les 3 Ruches a eu lieu en novembre, avec au total la tenue de 10 permanences d'une demi-journée par semaine. Elles sont assurées par des binômes composé d'un professionnel et d'un bénévole. Certains de ces binômes doivent encore être complétés et le recrutement se poursuit en ce sens.

L'intérêt de ce duo est de permettre au professionnel de transmettre son expertise d'accompagnement, et au bénévole de faire partager sa connaissance fine du quartier et de son réseau.

2 types de permanences ont été proposées : soit en présentiel durant la période définie, soit sous forme mobile en allant au-devant de la population dans le quartier, en sillonnant les rues, en allant dans les commerces, dans les marchés, dans les parcs, ou autres endroits stratégiques, à pied ou à vélo.

### 5.3.3 Développement d'un réseau de « connecteurs »

Le développement d'un réseau d'entraide et de solidarité de « connecteurs » s'est constitué pour faire le relais entre les Ruches CitiSen et le public. Il est composé de 3 types de connecteurs en fonction de leur rôle d'identification et d'accompagnement des seniors du quartier :

- Les **connecteurs de veille** qui sont tous les acteurs du quartier comme les pharmacies, commerçants, agents de sécurité, agents de prévention, balayeurs de rue, concierges d'immeubles, etc... qui peuvent orienter les seniors vers les Ruches ou les alerter quand ils connaissent ou repèrent des personnes âgées qui ont besoin d'aide.



- Les **connecteurs communautaires** représentent des personnes leaders et rassembleuses dans leur propre communauté et qui connaissent bien leur quartier mais qui peuvent également aider à dépasser la barrière linguistique dans certains accompagnements.
- Les **connecteurs de proximité** qui sont ceux qui peuvent aller au domicile des seniors (soignants, assistants sociaux, zorgambassadors, ...) et faire le relais avec les Ruches et les différentes ressources en fonction de leurs besoins. L'idée est de donner un minimum de formation aux connecteurs de proximité pour les outiller à l'accompagnement des seniors comme c'est le cas pour les zorgambassadors d'EVA vzw.

#### 5.3.4 Promotion du projet

Une communication intensive a été mise en œuvre pour faire le connaître les Ruches auprès du public-cible et de l'ensemble des acteurs impliqués dans le projet :

- Création d'un Logo « CitiSen » et d'un label pour les 3 projets-pilote afin d'étendre par la suite le projet pilote aux autres communes de Bruxelles.
- Création de capsules-vidéos dans les 8 langues les plus parlées du quartier Brabant : Français-Néerlandais-Anglais- Arabe-Turc-Espagnol- Roumain-Grec. La collaboration avec le réseau SAM a permis de concevoir des capsules sur mesure à un prix préférentiel. Les différentes étapes ont consisté à d'abord créer 8 scénarios qui illustrent les besoins des seniors dans différentes situations liées à l'évolution de la vieillesse, ainsi que faire la promotion des Ruches CitiSen où ils peuvent trouver des réponses à leurs questions. Ce sont des habitants du quartier parlant les différentes langues qui ont accepté d'être acteurs pour ces vidéos. Une journée complète a été consacrée au tournage de ces capsules. Elles commencent à être diffusées dans les réseaux des différentes communautés implantées dans le quartier, ainsi que via Whats'App, Facebook, YouTube et Instagram et également sur les écrans de télévision chez certains coiffeurs, centres médicaux, etc.
- Elaboration de flyers dans ces mêmes 8 langues. L'association Lahplab a intégré toutes les traductions faites par le Setis ou des bénévoles dans la charte graphique initiale des flyers.
- Il nous paraît incontournable de proposer un site web, mais qui sera davantage alloué aux aidants-proches et aux professionnels plutôt qu'aux seniors eux-mêmes, vu la fracture numérique importante de ce public. Ce site était en construction en 2019 et sera finalisé début 2020. Il s'agit d'un site web bilingue français-néerlandais, réalisé « clé en main » par le Réseau SAM, grâce au partenariat développé dans le cadre du projet CitiSen. Ce site proposera entre autres l'accès à une permanence juridique via la ligne téléphonique du Réseau SAM. Il permettra d'à la fois renseigner et obtenir des informations sur les ressources formelles et informelles à disposition des seniors, et de gérer la mise à jour de ces ressources. Celles-ci seront aussi géolocalisées, pour respecter la mobilité restreinte du senior.
- Achat puis « customisation » d'un vélo CitiSen, pour aller à la rencontre les personnes âgées dans les endroits stratégiques du quartier (rues, marché,



événements publics, fêtes des voisins, journée de la mobilité, ...). L'objectif est d'atteindre un public qui ne viendrait pas de lui-même dans une Ruche, et d'entamer le contact en proposant du café et du thé.

- Inscription des Ruches dans le Guide Seniors de la Commune de Schaerbeek (page 14).
- CitiSen a rejoint le groupe Facebook de *La Schaerbeekoise*, qui compte 12.000 membres.
- Des articles sont en cours de rédaction pour les diffuser dans le *Schaerbeek-Info*, le journal communal bi-mensuel.

#### 5.4 Volet 4 : Un cadre de vie favorable

Différentes initiatives et collaboration ont eu lieu en 2019 dans le cadre du volet 4 du projet :

- La journée de la mobilité du 22 septembre, intitulée « Fraaa'gilité et ascension du mont Dupont », a permis d'amener une première visibilité du projet de réseau d'aide et de soin dans l'espace public par la distribution de flyers et par la présence du drapeau à l'effigie du label des Ruches. Diverses associations étaient présentes, ce qui a créé des connexions importantes pour le réseau CitiSen.
- Une collaboration a été initiée avec l'association *Espace P* qui accompagne les travailleuses du sexe dans le quartier, ainsi qu'avec Emilie Haquin du Service de prévention de la Commune de Schaerbeek. Il s'agit de réfléchir à la manière dont on pourrait travailler sur la déconstruction des stéréotypes des habitants vis-à-vis de ce public, et d'associer les travailleuses du sexe, parmi d'autres ressources du quartier, à la construction d'un réseau de veille autour de la personne âgée. En effet, à certaines périodes, les travailleuses du sexe rendaient de multiples services aux personnes âgées du quartier et alertaient les structures adéquates quand elles détectaient des seniors en difficulté depuis leur vitrine. La stigmatisation de ce public, considéré comme lié aux problèmes de sécurité dans le quartier, a émergé régulièrement dans les entretiens réalisés pendant le diagnostic.
- L'organisation de 2 focus groups a été initiée avec des habitants des logements sociaux de l'HBM, pour travailler sur le sentiment d'insécurité, avec le soutien du Service d'Aide aux Locataires Sociaux et d'une assistante sociale engagée dans la santé communautaire.
- Pour améliorer la relation entre les aînés et les jeunes dans le quartier, nous avons participé à l'élaboration d'un projet intergénérationnel autour de jeux de sociétés. Cette activité se fait en collaboration avec le DSQ et plus spécifiquement Inser'action, AMO du quartier Botanique qui accompagne les jeunes.
- Une action a été menée en partenariat avec le projet Renovas dans le cadre de contrat de quartier, pour améliorer les équipements de la rue, comme par exemple l'installation de bancs ou l'aménagement d'aires de repos (au vu de la déclivité des rues dans le quartier).
- Une concertation avec l'échevin Frédéric Nimal est en cours pour améliorer la mobilité. Un projet de navette pour seniors est à l'étude afin de faciliter le transport vers plusieurs endroits stratégiques de la commune.



- Une remise en route du Conseil consultatif des seniors est à l'étude mais il ne pourra accueillir que 5 seniors. Nous avons insisté sur l'importance de représenter la diversité présente à Schaerbeek.

## **6. Forces du projet**

Le projet rencontre un accueil enthousiaste de la part des habitants et des professionnels, qui s'expriment par des propositions spontanées de participation au projet Citisen.

D'une part parce que la thématique de la vieillesse et de la finitude est une réelle préoccupation, et d'autre part parce que la participation à ce réseau d'entraide et de solidarité via le biais des connecteurs permet de redonner du sens dans la vie des citoyens, ainsi que la reconnaissance d'une vraie place d'utilité citoyenne. En effet, beaucoup de ces connecteurs sont des femmes et des hommes qui émargent au CPAS, sont au chômage, mères célibataires, pensionnés, ou en transition de vie.

Comme l'a soulevé un professionnel impliqué dans CitSen : « Il s'agit de connecter une personne qui veut faire quelque chose pour une personne qui a besoin de quelque chose ».

Nous recevons également un grand soutien des acteurs de sécurité et de prévention des 2 communes, tels que les gardiens de la paix, la police de proximité ou les agents de prévention, qui proposent des collaborations constructives dans le cadre de ce projet. Sont déjà évoqués l'intégration aux missions des agents de prévention l'identification des personnes âgées ou encore le développement de cafés sécurité avec la police pour récolter de « l'information douce ».

La posture de décentration et d'ouverture aux richesses de l'interculturalité constitue également une force à nos yeux. Le fait d'avoir dès le départ été attentifs à cette dimension se traduit aujourd'hui par la multiculturalité effective de nos bénévoles, partenaires et public-cible touché.

Le projet est porté par la Maison Biloba Huis, une association innovante et inclusive des seniors d'un quartier, dont plusieurs apportent une précieuse contribution au projet.

Enfin, le quartier Brabant constitue un excellent terrain d'expérimentation pour développer une approche de première ligne.

## **7. Analyse des difficultés rencontrées et défis pour l'avenir**

### **7.1 Avec les bénévoles**

La volatilité des bénévoles, dont la notion d'engagement est relative, perturbe l'organisation mise en place et demande beaucoup d'adaptabilité et de flexibilité pour assurer les actions. Pour exemple, un des bénévoles responsable d'une Ruche est parti pour le Maroc pendant plus d'un mois et ne donne plus de nouvelles.

Au vu de certaines attitudes dans quelques situations auxquelles les bénévoles sont confrontés, il nous est par ailleurs apparu essentiel de leur assurer une formation minimum,



surtout pour les connecteurs de proximité qui vont à domicile, et pour ceux qui assurent les permanences.

Une posture éthique et relationnelle est indispensable pour aborder les seniors dans leur espace privé et développer des liens de confiance. De plus, les bénévoles qui se proposent ont souvent une position de sauveur qui les incite à trouver les solutions à la place des personnes concernées. Cependant, les zorgambassadors d'EVA vzw, qui participent au projet Citisen comme connecteurs de proximité, sont formés à l'interculturel et à la communication bienveillante.

La question de la formation des bénévoles est délicate et a créé certaines tensions entre les partenaires du Comité de pilotage, pour décider ce qui allait être dispensé comme type de formation, par qui et de quelle manière. Nous ne souhaitons pas reproduire des pratiques trop ethnocentrées et ce sujet sera approfondi en 2020.

### 7.2 Avec les professionnels

La pérennisation des professionnels au sein des Ruches constitue elle aussi un défi.

D'une part, par leurs difficultés à se décentrer par rapport à leur cadre professionnel habituel : certains s'adaptent facilement, tandis que d'autres perdent leurs repères et se sentent déstabilisés dans cette nouvelle posture.

D'autre part, certains professionnels sont sceptiques de travailler avec un réseau de connecteurs composé d'habitants du quartier bénévoles, et doutent quant à leurs capacités d'approche de la personne âgée et/ou de la famille, et quant à leur fiabilité par rapport à leur engagement : « On ne peut pas compter sur une organisation créée à partir de bénévoles ».

La visibilité des Ruches auprès du public est un enjeu important, qui nous a conduits à investir beaucoup de temps dans la communication. Cependant, au début des permanences, le public ne venait pas dans les Ruches, ce qui a provoqué parfois du découragement des permanents. Nous avons dû stimuler les professionnels et bénévoles à rencontrer la population ciblée en se promenant dans les rues aux alentours des Ruches.

Il s'agira donc en 2020 de poursuivre l'opérationnalisation des Ruches, avec les bénévoles et les professionnels :

- Trouver les bonnes personnes à la bonne place, renforcer et accompagner les binômes pour les permanences, renforcer et accompagner le réseau des connecteurs
- Développer une bonne circulation de l'information avec les équipes qui tiennent les permanences, et avec les connecteurs

### 7.3 La barrière de la langue

La barrière de la langue reste un obstacle à surmonter car lorsque qu'une personne allophone se présente, appelle pour un problème ou est à son domicile, il s'agit de trouver le



connecteur adéquat dans un laps de temps restreint pour assurer la traduction de sa demande. Nous avons ainsi constitué des listes d'habitants du quartier, en indiquant leurs connaissances linguistiques et leurs disponibilités pour assurer cette fonction.

Il a fallu adapter la communication avec les différentes communautés présentes dans le quartier.

La compréhension de la sémantique de la langue française, la différence de formation et les multiples représentations de la vision du monde présentes dans les différentes communautés, rendent bien souvent la compréhension des messages plus difficile. Il s'agit alors de vérifier ou de reformuler les objectifs attendus, ce qui prend un certain temps dans les relations avec les personnes impliquées au sein du réseau informel

#### 7.4 Une relation de confiance à construire avec les seniors

Une autre difficulté réside aussi dans le déni des besoins et du refus de l'aide du senior quand il est identifié comme étant en souffrance par un habitant du quartier. C'est pourquoi, il est important de développer le pôle relationnel des connecteurs de proximité pour créer un lien de confiance et parvenir petit à petit à le soutenir dans son quotidien.

#### 7.5 Les ressources humaines pour piloter le projet

Au vu de ces différentes difficultés, et du temps mobilisés pour y faire face de manière créative, le budget prévu par la Cocom ne permet qu'un nombre limité de salariés pour mener à bien le projet dans toutes ses dimensions, ce qui le fragilise.

La mise en route des permanences des Ruches constitue plus particulièrement un challenge vu de la petite taille de l'équipe du projet. Il s'agit en effet d'une part de poursuivre le développement du réseau, l'amélioration des outils, la promotion du projet pour qu'il soit connu du public-cible et des professionnels, le recrutement de professionnels et de bénévoles pour tenir les permanences, etc. Il s'agit en même temps de gérer les débuts de l'opérationnalisation des Ruches, avec l'encadrement et le soutien aux équipes déjà en place pour les permanences, la mise en place des processus pour une bonne circulation d'information avec eux, le suivi des réponses apportées aux demandes des seniors et aidants-proches, la gestion administrative des conventions de bénévolat, etc., tout en procédant par essais-ajustement.

#### 7.6. Autres défis pour la poursuite du projet

Dans la continuité de ce qui a été fait en 2019, plusieurs défis d'ordre général restent présents, dont ceux-ci :

- Poursuivre l'identification des seniors isolés
- Continuer à essayer d'impliquer tous les acteurs du quartier et à stimuler le développement de la participation citoyenne
- Continuer le travail de reconnexion entre les professionnels et bénévoles du quartier en tenant compte des actions développées par le réseau formel et informel



- La mobilité des seniors reste un des enjeux importants en terme d'autonomie de la personne âgée et nous espérons que notre projet soit un stimulant au passage à l'action de la Commune pour améliorer le déplacement de cette population plus fragilisée
- Poursuivre l'implication des 2 communes dans le projet

Il s'agira aussi d'opérationnalisation des outils pour un meilleur suivi

- Fiche-identification et veille dans les Ruches
- Questionnaire d'analyse des besoins
- Approfondissement des outils pour professionnels et connecteurs de proximité à domicile
- Passeport pour le senior en cas d'urgence et mise en place de la boîte jaune
- Construire un protocole d'actions sur base des expériences amenées par les situations récurrentes
- S'il n'y a pas de réponse immédiate lors de certaines situations, prévoir une orientation immédiate si on veut rester fiable et ne pas perdre la confiance. Cela implique une multi-information (ligne téléphonique, connecteurs de proximité rapidement disponibles, traducteurs facilement atteignables)

D'autres défis plus spécifiques ont aussi été identifiés :

- La construction d'un outil de récolte des données à domicile est en cours de réflexion avec le Comité de pilotage, pour optimiser les relais entre le senior et les différents services d'aide et de soins. De plus en plus de professionnels sont incités à utiliser l'outil BelRAI initié par le gouvernement, qui est une méthode standardisée d'évaluation des capacités de la personne âgée à accomplir des activités quotidiennes et à mettre à jour les détériorations de ses capacités motrices et cognitives. Nous voudrions un outil plus « relationnel » qui tienne davantage compte des spécificités individuelles et culturelles de la personne mais qui rentre en tension avec le modèle imposé par le fédéral.
- Faire en sorte que tous les partenaires et les personnes investies dans CitSen s'enrichissent mutuellement de l'interculturalité, dans la relation et dans les soins



## Plan d'action 2020

Planning détaillé pour le 1<sup>er</sup> semestre 2020. La planification sera adaptée pour le 2<sup>ème</sup> semestre.

	Outils	Réseau	Permanences	Communication	Divers - RH - Admin
<b>En continu / régulier</b>	Fin rassemblement cartographies, voir comment les utiliser	Développer le réseau et alimenter le listing de connecteurs	Equipe complète de professionnels & volontaires	Facebook, Instagram, photos	Comité de pilotage mensuel
	Encodage cartographie des ressources	Réunion mensuelle avec le DSQ	Réunion mensuelle avec professionnels et bénévoles des 3 Ruches	Organisation événements, avec affiches, flyers, visuels, communiqués de presse et partenariats secteur informel	Réunion avec les 2 autres projets, mensuelle ou bimestrielle
		Réunion mensuelle Diagnostic communautaire 1210 jusque juin	Suivi fréquentation des Ruches et profil utilisateurs (indicateur)	Janvier-juin : émission mensuelle radio Arabel	Réunion trimestrielle Brusano
			Accompagnement et formation informelle des connecteurs bénévoles	Janvier, mars, mai, juillet, sept, nov : radio turque	Réunion trimestrielle comité experts Réseau SAM
				Recherche autres radios communautaires	Présentations du projet à la demande
<b>Janvier</b>	Carnets liaison & incidents critiques	Elaboration des 3 listings de connecteurs	Poursuite des formations 1er secours dans les Ruches	Suite conception site Web	31/01 rencontre Observatoire cf indicateurs
	Fiche "permanence"	Recontacter zorg ambassadors EVA			Organiser le prêt du vélo, avec casque(s)
	Carte A4 où le senior indique où il habite	Président association des kinés			



<b>Février</b>	Questionnaire analyse besoins	Centres de prévention 1210 et 1030 pour mission de connecteurs gardiens de la paix	Elaborer programme de formation-infos-services pour aidants-proches (et partenariats secteur informel)	Suite conception site Web	Rapport d'activités, budget, rétroplanning Cocom
	Fiche "passeport-réseau"	Présentation CitiSen à la Coordination Sociale de Schaerbeek 11/02	Formation une matinée par mois dans chaque Ruche	Planification Portes ouvertes pour chaque Ruche	Finaliser profils connecteurs cf conventions, indemnités, assurances, formations
	Fiche domicile +guide d'entretien avec le senior	Participation à l'étude Alter sur l'inventaire des activités des seniors et des jeunes dans la commune de Schaerbeek	Avoir professionnels lundis et vendredis matins dans Ruche Verte		Finaliser conventions connecteurs bénévoles, avec la charte éthique
	Fiche de récolte des données pour les connecteurs de veille		Partenariat avec des écrivains publics, de l'aide administrative et juridique (Cité des écrits et personnel communal)		Présentation du projet au Cabinet Maron
	<b>Mars</b>	Mars à mai : outils testés	Contact 1030 : locaux, mailing, mobilité, conseil consultatif	Formation une matinée par mois dans chaque Ruche sur une thématique spécifique lié au public cible	Organisation Portes ouvertes pour chaque Ruche
Grande carte interactive des ressources : version papier avec post-it		Organiser réunion interculturelle des médecins généralistes du quartier	Réunion mensuelle avec professionnels et bénévoles des 3 Ruches		(17 mars colloque Galileo)



<b>Avril</b>	Construction de protocoles d'actions souples avec exemple de situations récurrentes	Projet intergénérationnel autour de jeux de société (partenariat avec Inser'action, De Schakel et Maison Biloba Huis)	Formation une matinée par mois dans chaque Ruche		
	Mars à mai : outils testés	Réunion interdisciplinaire avec les principaux intervenants de soin qui agissent dans les trajectoires de soin	Mise en place de case manager pour coordinations de soin des seniors atteints de maladies chroniques		
		Sensibilisation gérontologique des services de prévention de St Josse et Schaerbeek.	Organisation de "Alzheimer" cafés		
<b>Mai-Juin</b>	Grande carte du quartier dans chaque Ruche	Collaborer avec agents de quartier pour "cafés sécurité"	Organisation d'un petit évènement par Ruche pour faire connaître l'objectif de ces lieux aux seniors et Aidants-Proches	Organisation portes ouvertes pour chaque Ruche	
	Grande carte interactive des ressources : version numérique avec Bxl-social	Travail d'attention à la personne âgée pour gardiens de la paix	Collaboration étroite avec le projet Boost		
	Evaluation collective des outils testés depuis mars	Construire une mission de vigilance de la personne âgée avec le responsable des gardiens de la paix			



<b>Dernier trim.  2021</b>	Réunion sur coordination de soins avec différentes professions	Développer une carte interactive numérique avec la collaboration d'Aksent			
	Développer méthodo et protocoles souples pour situations récurrentes	Organiser des tables de discussion avec les aides ménagères			
		Sensibilisation à la personne âgée dans écoles primaires et secondaires	Novembre : évaluation taux de satisfaction des visiteurs des Ruches		
	Etudier possibilité application smartphone de veille		Mise en place d'une ligne de permanence téléphonique		



## **10. Annexes**

### **10.1 Visibilité du projet CitiSen**

- Un site bilingue CitiSen est en cours de finalisation en partenariat avec le Réseau SAM avec adresses des ressources de proximité (réseau formel et informel) et possibilité de mise à jour des coordonnées des prestataires : [www.citisen.be](http://www.citisen.be)
- Les capsules et les flyers dans les 8 langues sont accessibles sur le site web : <https://www.citisen.be/medias/>
- Page Facebook : [www.facebook.com/citisen.be](http://www.facebook.com/citisen.be)
- Abonnement sur Instagram
- Emissions de radios : Gold FM et Arabel (6 émissions jusque juin 2020 en lien avec une thématique spécifique au public-cible et en lien avec le développement des Ruches CitiSen) dont les podcasts sont régulièrement postés sur notre page Face Book
- La promotion des Ruches a également été faite dans le nouveau Guide seniors créé par la Commune de Schaerbeek : [https://issuu.com/1030be/docs/cass-cpas-guide\\_seniors-fr-web?e=23589250/67998716](https://issuu.com/1030be/docs/cass-cpas-guide_seniors-fr-web?e=23589250/67998716) (page 14)



## 10.2 Questionnaire d'analyse des besoins

### Questionnaire de demande des besoins des seniors pour les permanences des Ruches

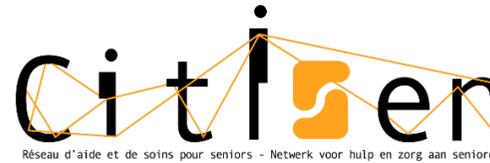
Besoin médical	Oui - Non	<input type="radio"/> Besoin d'un suivi régulier médecin généraliste <input type="radio"/>
Besoins de soins à domicile	Oui - Non	<input type="radio"/> Besoins de soins infirmiers à domicile <input type="radio"/> Besoin de séances de kiné <input type="radio"/> Besoin d'une aide familiale <input type="radio"/> Besoin d'une aide-ménagère <input type="radio"/> Besoin de livraison de repas à domicile
Besoin d'une intervention sur le logement	Oui - Non	<b>Etat du logement problématique</b> <input type="radio"/> Qualité du logement <input type="radio"/> Précarité domiciliaire  <b>Etat de la personne</b> <input type="radio"/> Adaptation du logement
Besoin d'une intervention sociale (administrative, ouverture de droits, ....)	Oui - Non	<input type="radio"/> Fragilité sociale <input type="radio"/> Méconnaissance de ses droits, des procédures <input type="radio"/> Précarité « institutionnelle »
Besoins d'activités sociales, loisirs	Oui - Non	<input type="radio"/> Isolement social <input type="radio"/> Demande sociale <input type="radio"/> .....
Besoin d'aide pour ses déplacements	Oui - Non	<input type="radio"/> Besoin d'aide à la mobilité <input type="radio"/> .....



Besoin de petits services	Oui - Non	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Garde d'animaux de compagnie</li><li><input type="radio"/> Petits bricolages</li><li><input type="radio"/> .....</li></ul>
Besoin de pouvoir communiquer dans sa langue et les TIC'S	Oui - Non	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Traducteur – Interprète (langues : .....)</li><li><input type="radio"/> Apprentissage nouvelles technologies de base</li></ul>
Besoin d'un suivi	Oui - Non	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Demander des nouvelles</li><li><input type="radio"/> Prendre les rendez-vous</li></ul>
Besoin d'équipement adapté à la perte motrice	Oui - Non	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Information sur le matériel</li><li><input type="radio"/> Adresses des ressources</li></ul>
Besoin de sécurité	Oui - Non	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Outillé pour s'auto-protéger</li></ul>



### 10.3 Programme de la formation



#### **Programme formation BEPS avec la collaboration de Rescue Life dans les 3 ruches du quartier Brabant.**

« Venez apprendre les gestes en cas d'urgence »

Le programme s'adresse aux Aidants Proches qui sont en charge d'aide et de soins d'un ou une senior au quotidien. La formation aux 1<sup>er</sup> secours BEPS est axée plus spécifiquement sur le public cible des seniors de plus de 60 ans et ses spécificités.

Le nombre minimum de participants est de 10 personnes et de maximum 14.

La formation d'une journée aura lieu dans chacune des 3 Ruches de 9h à 17h.

Elle sera prise en charge par le projet **CitiSen** (Réseau d'aide et de soins de proximité pour seniors)

##### Programme proposé

- Sécurité générale
- Appel aux services de secours
- Bilan vital CRC (Conscience-Respiration-Circulation)
- Réanimation adulte
- Désobstruction (Méthode Heimlich)
- Hémorragie
- Brûlure
- Malaise cardiaque (Angor et infarctus)
- AVC
- Syncope
- Epilepsie
- Hyper et Hypo glycémie



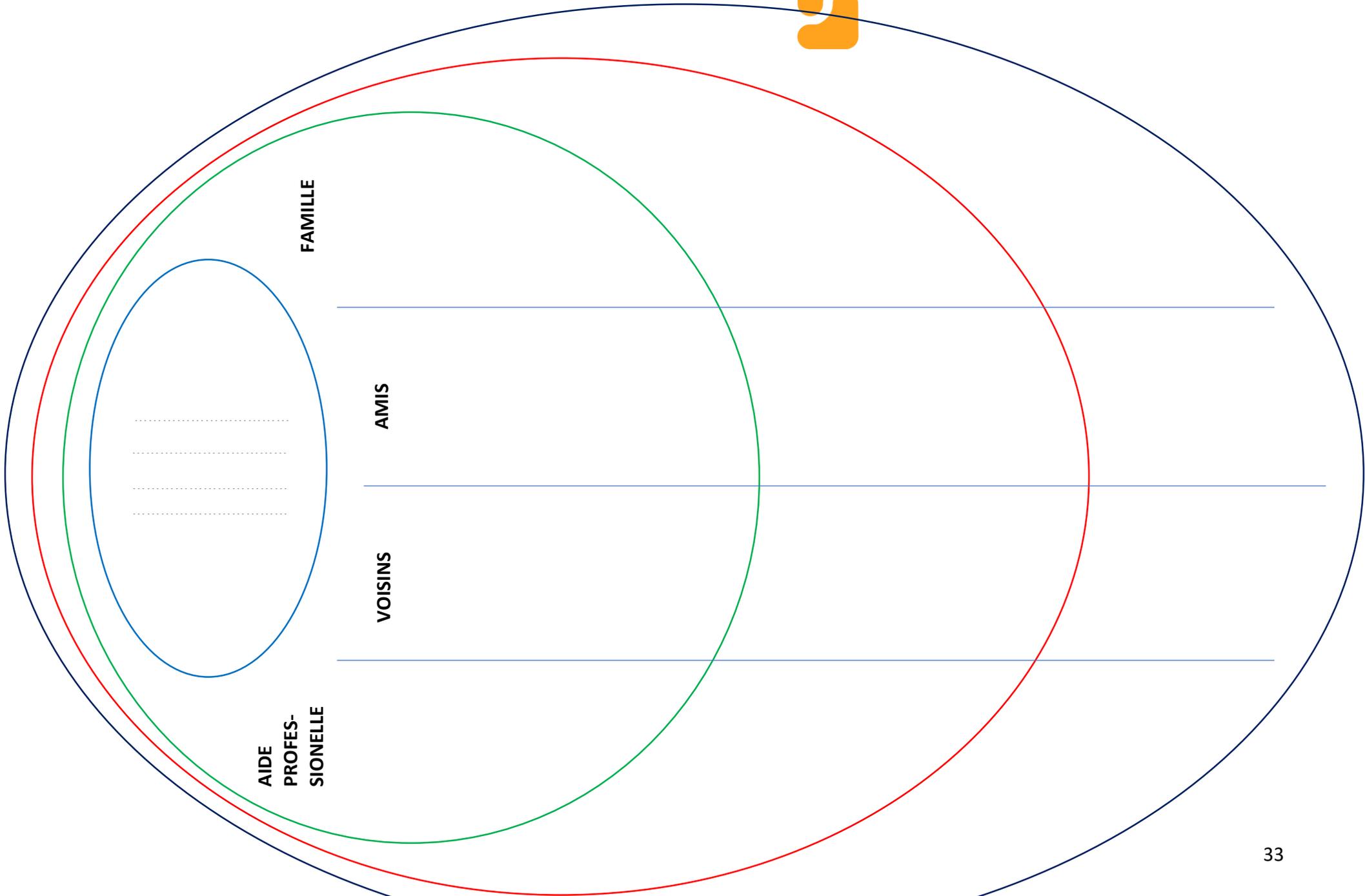
- PLS (Position latérale de sécurité)
- Evacuation d'urgence
- Intoxication au CO



Inscription obligatoire à l'adresse e-mail suivante : [s.declerck@maisonbilobahuis.be](mailto:s.declerck@maisonbilobahuis.be) ou par téléphone au 0493/85.29.32

#### 10.4 Fiche d'identification & carte réseau du senior





**FAMILLE**

**AMIS**

**VOISINS**

**AIDE  
PROFES-  
SIONELLE**

.....  
.....  
.....