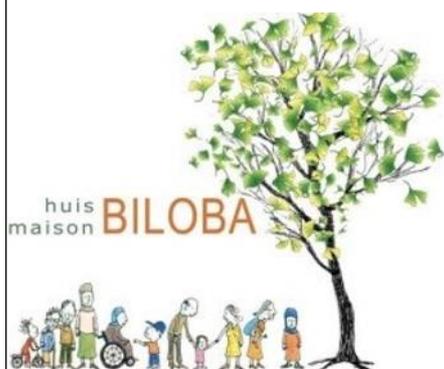


Réseau d'aide et de soins pour seniors - Netwerk voor hulp en zorg aan senioren

***Rapport d'activité du projet « Les Ruches dans nos quartiers » / CitiSen
Année 2020***

***Coordinatrice : Sophie Hecq
Chargée de projet : Sonia de Clerck***



1^{er} Mars 2021





Table des matières

1.	Préambule : contextualisation et crise sanitaire Covid-19.....	4
1.1.	Articulation des activités réalisées du dernier trimestre 2019 jusqu'au 13 mars 2020, début du confinement lié à la crise sanitaire.....	5
1.2.	Activités qui avaient été prévues dans le rétroplanning de CitiSen et qui ont été empêchées par la crise sanitaire de la Covid-19.....	6
1.3.	Activités réalisées et poursuivies.....	7
1.4.	Stratégies de (re)déploiement après confinement (septembre 2020).....	10
2.	Evolution du projet en 2020 par volet.....	11
	Descriptif du dispositif des Ruches : opérationnalisation	11
	L'évolution différente selon les implantations dans le quartier.	13
	Ruche Stephenson.....	13
	Ruche Liedts.....	15
	Ruche Verte	16
	Volet 1 : Faciliter la prise en charge précoce, globale, intégrée et multidisciplinaire.....	17
	Focus sur l'identification et la visibilité des seniors du quartier (détection précoce).....	17
	Fréquentation des Ruches.....	18
	Outils qui ont été développés en 2020	19
	Formations et sensibilisations	20
	Volet 2 : Développer le réseau d'aide et de soins de quartier	20
	Développement des réseaux de connecteurs et de bénévoles	21
	Développement des collaborations avec les professionnels	22
	Cartographie des ressources formelles et informelles.....	22
	Volet 3 : Visibiliser l'offre d'aide et de soins du quartier	23
	Enjeux de communication pour visibiliser le projet	23
	Volet 4 : Un cadre de vie favorable	24
3.	Utilisation de la subvention.....	25
4.	Analyse des forces et faiblesses	26
	Forces du projet.....	26
	Analyse des difficultés	27
	Défis pour l'avenir	30
5.	Conclusion	32
6.	Rétroplanning 2021-2022.....	33
7.	Budget prévisionnel 2021	35



1. Préambule : contextualisation et crise sanitaire Covid-19

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 2020.

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.

Pour permettre d'établir des liens de confiance et mettre en place des espaces d'accompagnement à l'attention de ce public-cible, nous rappelons dans ce rapport 2020, que nous avons utilisé une méthodologie ethnographique depuis le début de ce projet. Outre le fait qu'elle a permis de rentrer davantage dans les interstices de la réalité locale pour appréhender plus finement les ressources culturelles, familiales et personnelles des personnes âgées et de leur entourage, elle a également pu mettre en lumière toute une diversité d'acteurs de l'aide qui œuvraient déjà depuis des années dans l'accompagnement de ce public fragilisé.

En préambule à la description des activités réalisées tout au long de l'année 2020, il nous semblait essentiel de préciser que le rétroplanning qui avait été réalisé en 2019 pour cette année écoulée a été mis à rude épreuve par l'avènement de la crise sanitaire « Covid-19 » à partir du 13 mars 2020.

En effet, les conséquences du 1^{er} confinement et l'évolution de la crise sanitaire tout au long de l'année ont eu des effets-impacts importants sur le plan d'actions initial et sur le processus tels qu'ils avaient été proposés pour cette période, ce qui nous a obligé à certains réajustements et créativité pour répondre néanmoins aux objectifs demandés.

Dans ce chapitre, après avoir fait le lien entre le dernier trimestre 2019 et les 2 premiers mois de l'année 2020, nous décrivons les démarches opérées depuis le début du confinement ainsi que les stratégies de redéploiement qui ont été envisagées et ensuite réalisées jusqu'aujourd'hui.



1.1. Articulation des activités réalisées du dernier trimestre 2019 jusqu'au 13 mars 2020, début du confinement lié à la crise sanitaire.

Pour rappel, l'ouverture et l'opérationnalisation effective des permanences de 3 lieux-ressources, pour les seniors et leur entourage appelés les **Ruches CitiSen**, sur le territoire du quartier Brabant de la Commune de Schaerbeek-St Josse-Ten-Noode, a finalement eu lieu au cours du dernier trimestre 2019 (cf. Rapport d'activité 2019).

A cette occasion, un évènement inaugural avait été d'abord organisé dans chacune des ruches pour visibiliser concrètement le projet auprès du réseau des professionnels et des pouvoirs publics et locaux. Une grande « porte ouverte » à l'attention du public cible et des habitants du quartier avait été planifiée un peu plus tard en mars 2020 d'une part pour permettre l'implantation et la mise en route graduelle des différentes permanences. D'autre part, pour laisser le temps de la diffusion de l'information de l'existence de ce nouveau projet spécifique « seniors » via les multiples canaux de communication. De plus, il nous semblait plus adéquat d'attendre l'arrivée des beaux jours pour favoriser la mobilisation et les déplacements des personnes âgées vers les Ruches.

Afin d'attirer le public des aidants-proches et indirectement les seniors dans ces nouveaux espaces dédiés à leurs besoins, une formation à l'intention des aidants-proches sur les gestes de « premiers secours » en cas d'urgence a été proposé d'emblée, dans chacune des Ruches CitiSen.

Cette première expérience a permis d'enclencher la dynamique des permanences début du mois de janvier 2020 qui sera détaillée plus loin dans ce rapport.

Alors que le projet rentrait progressivement dans sa phase d'opérationnalisation, il a été arrêté brutalement par la fermeture des Ruches dès l'instauration des mesures de confinement stricte, le 13 mars 2020.

Ci-dessous, nous avons décrit les activités qui avaient été prévues dans le rétroplanning 2020 et qui ont été annulées jusqu'en août 2020 ainsi que celles qui ont pu être réalisées pendant les 2,5 mois avant le 1^{er} confinement et poursuivies ou réajustées jusque fin de l'année 2020.

De manière générale, toutes les réunions collectives, participatives et de proximité ont dû être annulées jusque fin août 2020 et puis reprises ou postposées au fur et à mesure des décisions de Conseil National de Sécurité mais avec beaucoup de réajustement. De plus, le changement anarchique des règles et le manque de clarté des injonctions communiquées ont fortement perturbé l'organisation du travail social et des services d'aide et de soins.



Ce constat a eu pour conséquence une limite dans la disponibilité des professionnels obligés de rester en télétravail ou d'assurer un surcroît de tâches dans leur propre structure ainsi que la déstabilisation dans les équipes de bénévoles dû à l'impact de la crise sur leur santé et dans leur vie quotidienne.

1.2. Activités qui avaient été prévues dans le rétroplanning de CitiSen et qui ont été empêchées par la crise sanitaire de la Covid-19.

- **Fermeture des lieux d'accueil de permanences des Ruches** pour les seniors et leur entourage jusqu'à fin août 2020.
- **Détection et testing des outils par les connecteurs** de proximité auprès des seniors à domicile.
- **Organisation des réunions mensuelles entre les permanences et les connecteurs** de proximité des Ruches.
- **Organisation de réunions interculturelles avec les médecins généralistes** du quartier Brabant (postposé en 2021).
- **Construction d'une mission de vigilance de la personne âgée** avec le responsable des gardiens de la paix du service de prévention de Schaerbeek.
- **Organisation de « cafés de sécurité » par les agents de proximité de la Police** du quartier Nord pour les seniors.
- **Mise en place des formations -sensibilisations dans les Ruches pour les acteurs de l'aide et du soin du quartier.** Sur l'ensemble du programme des formations planifiées, une formation sur les premiers signes de troubles liés à la démence a pu néanmoins être réorganisée au mois d'octobre 2020.
- **Organisation de petits événements dans les 3 ruches** pour les sensibiliser auprès des seniors et leur entourage (petits déjeuners, atelier d'alimentation saine, discussion avec un professionnel autour d'une thématique spécifique senior).
- **Elaboration d'un projet intergénérationnel autour de jeux de société entre les seniors du quartier et les jeunes** (en collaboration avec Inser'Action, de Schaeckel et la Maison Biloba Huis).



- **Réunions interdisciplinaires avec les principaux intervenants de soin** qui encadrent le senior.
- **Organisation de Portes ouvertes pour chaque Ruche**
- **Certaines collaborations avec des partenaires sur d'autres projets** (boîte jaune avec la police de proximité, projet avec les « cultuur sensitive zorgambassadors » du projet EVA...) ont été également reportées.

1.3. Activités réalisées et poursuivies.

Malgré l'obligation de faire du télétravail, nous avons estimé que notre présence sur le terrain était indispensable pour garder le contact avec le public cible et poursuivre la construction du projet. Ce déploiement s'est réalisé en respectant bien entendu les règles de base sanitaires. Ce faisant, nous avons pu relayer vers les politiques les différents témoignages des vécus des seniors ainsi que certaines initiatives réalisées par les différents acteurs de terrain pour s'adapter à ce contexte de crise sanitaire.

- **Suite des formations en 1^{er} secours pour les Aidants-Proches (AP) du dernier trimestre 2019 en janvier et février 2020.**
- **2 réunions mensuelles avec les professionnels des permanences et les connecteurs des Ruches.**
- **Ecriture du Rapport d'activité CitiSen 2019, budget et rétroplanning 2020.**
- **Présentation des projets de réseau d'aide et de soins au Cabinet Maron (juillet 2020).**
- **Présentation du projet CitiSen à la Coordination Sociale de Schaerbeek (CSS) et participation à l'inventaire des activités seniors** réalisé par l'agence Alter (février 2020).
- **Détection précoce des seniors isolés sur tout le territoire du quartier Brabant par les connecteurs de proximité des permanences des Ruches** de juillet à décembre 2020 mais grâce aussi au relais du réseau des associations, des animatrices 3^{ème} âge des centres de prévention et des assistantes sociales qui travaillent avec les Ruches.



- **Appels téléphoniques hebdomadaires aux seniors** pour soutenir les permanences téléphoniques de Biloba ainsi qu'aux bénévoles des permanences des Ruches et aux seniors qui avaient déjà été contactés via les Ruches.
- **Construction d'un guide d'entretien téléphonique en collaboration avec le projet Adhzi CO-CREATE** de notre partenaire EVA pour recueillir des données auprès des seniors sur les conséquences du confinement dans l'organisation de leur vie quotidienne (Voir annexe).
- **Rassemblement des infos de toutes les initiatives citoyennes** de quartiers, communales et régionales qui se sont mises en place pendant cette crise sanitaire et analyse de leur méthodologie pour éventuellement enrichir par la suite le projet CitiSen. Cette collecte s'est constituée via les réseaux sociaux (FB, groupes citoyens, communes, travailleurs sociaux, call center, plateforme, TV, autres associations...) (Voir annexe).
- **Elaboration d'une liste d'effets-impact de la crise sur le public des seniors** (complétée par Zoom senior et Contact +). Cette collecte des données s'est constituée à partir des échanges entre la chargée de projet de CitiSen et le DSQ (groupe d'associations du quartier Botanique), avec les responsables des permanences des Ruches en relation téléphoniques avec les seniors du quartier et à partir des contacts avec les travailleurs sociaux qui ont assuré les permanences au no vert initié par le Ministre Maron et ainsi que d'autres call center initiés par les Communes (Voir annexe).
- **Construction d'un répertoire des différents comités de quartier** qui existent sur le territoire du Quartier Brabant pour développer le réseau d'entraide et mettre en place des parrainages pour les seniors isolées qui n'ont pas encore de structures d'appui (Voir annexe).
- **Prises de contact avec les différents services actifs sur le terrain et avec les partenaires pour poursuivre la stabilisation des permanences des Ruches et le soutien des bénévoles :**
 - 2 nouvelles recrues (1 AS et 1 responsable d'association du quartier qui est devenue relais pour la bourgmestre de Schaerbeek) ;
 - Formation des bénévoles par *Bras Dessus Bras Dessous et Samen Toujours* ;
 - Recherche de professionnels pour que chaque permanence puisse être constituée d'un binôme de professionnel et de bénévole.
- **Approfondissement d'outils pour les connecteurs de proximité à domicile :**



Guide d'entretien pour analyse des besoins, approfondissement de la fiche d'identification pour faciliter l'encodage des données quantitatives sur le fichier Excell (PQAS-Projets de quartiers d'aide et de soins-), carnet de liaison et incidents critiques, répertoire d'analyse des besoins, fiche « passeport -réseau », finalisation des conventions et charte éthique pour les bénévoles et connecteurs de proximité ainsi que les fiches « détection » par rue du quartier Brabant.

- **Compléter et organiser le répertoire des ressources du quartier Brabant** (trier par commune, sélectionner par catégorie, repérer les ressources informelles qui apparaissent en temps de crise sur les réseaux sociaux, demander les listing aux groupes informelles, repérer les commerces qui acceptent de poursuivre l'aide initiée pendant la crise, téléphoner pour connaître les langues parlés par les intervenants du soin, envoyer des mails pour les prévenir qu'ils sont repris dans le répertoire de Citisen, mettre à jour les données dans le listing « Mon réseau » du site [www. Citisen.be](http://www.Citisen.be) avec le réseau Sam.
- **Dynamiser et enrichir le site www.citisen.be avec de nouveaux onglets (publications...)** et préparation d'un atelier photos pour illustrer le site avec les seniors du quartier comme pour les vidéos (voir rapport d'activité 2019).
- **Prise de contact avec un nouveau réseau informel** (Objectif-Bien-être) via un projet de réalisation de masques initié dans le quartier.
- **Finalisation du fichier de données quantitatives et encodage des situations qui se sont déjà présentées dans les Ruches dans une base de données construite avec l'OBSS** afin de leur fournir des données quantitatives.
- **Poursuite des réunions G4 avec l'Observatoire de la Santé et du Social (OBSS) et les 3 chargés de projet-pilotes de quartier** pour organiser le recueil des données, utiliser l'espace commun Sharepoint, capitaliser les expériences pour enrichir l'approche de proximité, travailler sur les profils des différentes fonctions nécessaires dans le développement d'un réseau de quartier (référents quartier, facilitateur, détecteur ou connecteur) ainsi que sur les limites du projet (temps, types de situation, type d'orientation et quel suivi).
- **Continuité de la participation aux réunions du DSQ** (Développement Social de Quartier) Le DSQ est une association de fait regroupant 10 associations qui travaillent dans le quartier Botanique à Saint-Josse-ten-Noode. Ces séances se sont faites en distanciel pour assurer le suivi de la coordination de l'aide dans le quartier et la centralisation des



informations utiles pendant la crise. Des tracts ont été réalisés collectivement et distribués dans toutes les boîtes aux lettres du quartier (Voir annexe).

- **Poursuite des comités de pilotage et des contacts avec les membres en distanciel afin de soutenir et suivre l'évolution du projet pendant cette période de crise sanitaire.**
- **Réunions mensuelles entre les 3 chargés de projet de réseau d'aide et de soin pour échanger sur les pratiques spécifiques de chaque projet et préparer les groupes de travail pour la mise en place des CLSS (Contrat Local Social Santé)**
- **Organisation de cafés « Alzheimer » (réalisés finalement en octobre 2020)** pour sensibiliser et informer les aidants-proches à la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés afin d'identifier et mettre en œuvre les solutions nécessaires à la continuité de la vie à domicile.
- **Construction d'une formation pour les aidants-Proches** avec un stagiaire ergo de la Maison Biloba Huis sur la prévention des maladies musculo-articulaires liées aux soins (Utilisation de la chaise roulante).
- **Rencontres régulières avec le Comité des Femmes qui partage le local de la Ruche Verte.**

1.4. Stratégies de (re)déploiement après confinement (septembre 2020)

- **Ouverture des Ruches 1/1 sur rdv** + phasage de la réouverture par Ruche afin de renforcer l'opérationnalisation des Ruches (les 10 permanences initialement planifiées ont été diminuées à 6 -2 /ruches - au vu du manque de professionnels disponibles mais aussi pour un meilleur suivi qualitatif de l'opérationnalisation).
- **Engagement d'un assistant pour renforcer l'opérationnalisation des Ruches (1^{er} novembre 2020).**
- **Renforcement de la détection précoce des seniors isolés en multipliant les stratégies d'approche du public cible dans le quartier et le réseau des connecteurs de proximité** (voir description dans le chapitre « Evolution du projet »).
- **Poursuivre le développement du réseau d'entraide et de solidarité en capitalisant sur les initiatives qui se sont développées pendant la crise** à partir d'une base existante qui a été plus visible pendant cette période.

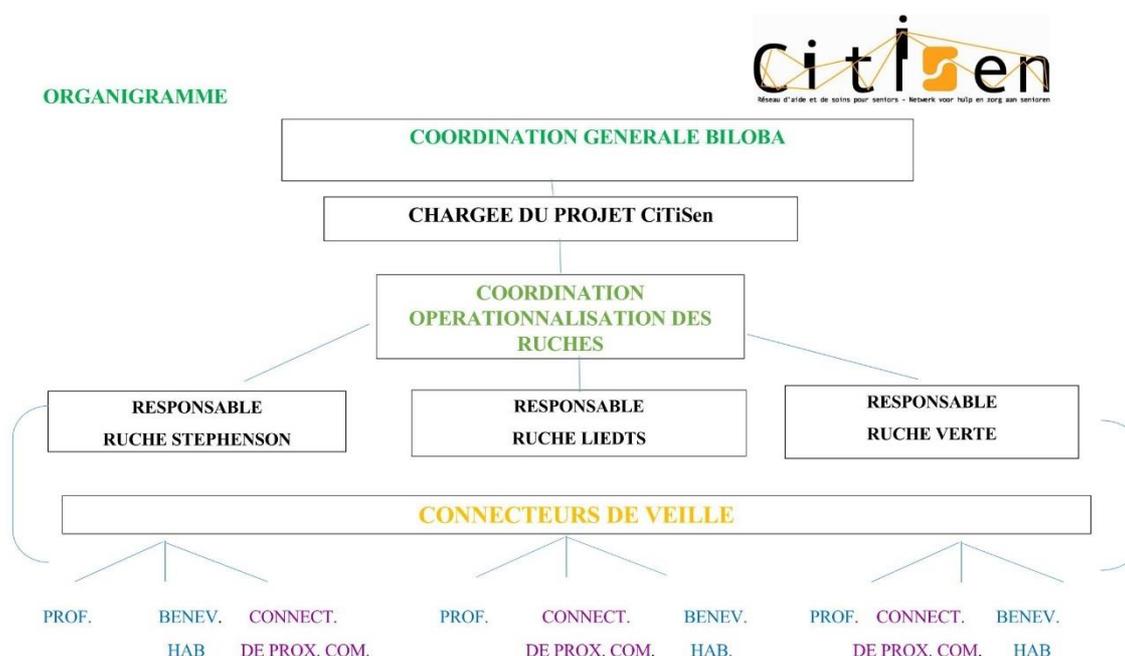


- **Poursuivre les collaborations avec le réseau des commerçants et des acteurs qui ont eu une action proactive pour les seniors pendant le confinement** (épicerie, boulangerie, boucherie, pharmacie, Maison médicale...) tout en complétant le répertoire.
- **Organisation de réunions interprofessionnelles** de maximum 4 personnes qui se sont faites régulièrement dans les Ruches ou à la Maison Biloba de manière informelle jusque fin 2020.
- **Poursuite des contacts avec les différents réseaux de professionnels, associatifs et communaux** (6 réunions avec les Services de prévention de Schaerbeek et de St Josse, réunion avec l'échevin des Seniors de Schaerbeek, 2 réunions avec la cheffe de cabinet du CPAS de Schaerbeek).
- **Participation ponctuelle aux groupes de travail « GT seniors »** de la CASS.

2. Evolution du projet en 2020 par volet

Etant donné que nous avons structuré notre projet autour du déploiement de 3 ruches sur l'ensemble du territoire du quartier Brabant, il nous semblait pertinent d'introduire prioritairement ce chapitre par un descriptif de l'opérationnalisation de ce dispositif et de son évolution. Celui-ci réunissant de manière transversale les différentes dimensions à développer dans les 4 volets proposés par l'appel à projet pour développer une approche de 1^{ère} ligne locale de proximité.

Descriptif du dispositif des Ruches : opérationnalisation





Pour rappel, afin de faciliter l'accès et la mobilisation des ressources du quartier à l'attention des seniors, des aidants-proches et des professionnels, 3 lieux-ressources appelés les **Ruches CitiSen** sont réparties du nord au sud du quartier Brabant tout le long de la gare du Nord. Elles ont été choisies au sein des différents sous-quartiers afin de limiter d'une part les déplacements du senior autour de son domicile et d'autre part pour respecter les dynamiques socio-culturelles à l'œuvre sur ce territoire.

Leur objectif est d'y créer une **atmosphère conviviale et accueillante** moins formelle que des services plus institutionnalisés afin de tisser un lien de confiance entre les bénéficiaires et les acteurs de l'aide et du soin. Cette approche vise à mieux écouter les besoins de chacun et à trouver des solutions personnalisées les plus adéquates possibles à leurs besoins. Cela permet ainsi que la singularité de chaque senior soit prise en compte pour l'aider à améliorer sa qualité de vie et son bien-être tout en restant dans son environnement familial.

Les permanences qui y sont tenues sont constituées de professionnels détachés de services et de citoyens engagés dans leur quartier. Elles visent à **faciliter le travail en amont des services**, associations et travailleurs sociaux en faisant déjà une première analyse des besoins et en orientant les personnes vers les services adéquats. Cet accompagnement de proximité se soucie de trouver des solutions avec le senior et ses aidants-proches en tenant compte de ses caractéristiques linguistiques et culturelles. Si besoin, des bénévoles ou des connecteurs de proximité accompagnent les seniors jusqu'à la ressource proposée ou envoie un intervenant à leur domicile. Elles s'assurent également qu'il y a une prise en charge efficace par le service vers lequel on a orienté le senior.

Pour soutenir la chargée de projet qui n'avait qu'un temps partiel à 70% sur le projet (depuis août 2020) et renforcer l'opérationnalisation des Ruches, il a été convenu avec le porteur de projet et le Comité de pilotage d'engager un assistant. Etant donné que nous n'avions pas obtenu l'accord de la COCOM et du Cabinet Maron pour une augmentation de budget pour engager une personne supplémentaire, le CPAS de Schaerbeek nous a mis à disposition une ressource en nous proposant un candidat avec un profil de fonction très proche de celui que nous cherchions. Ousmane Diallo est sociologue de formation. Il est arrivé récemment de Guinée où il a travaillé plusieurs années pour des projets de santé communautaire financés par la Coopération internationale. Son expérience, sa formation et le fait qu'il soit issu de la diversité sont toutes des compétences qui ne pouvaient qu'enrichir le projet. Ses tâches (dont la planification se trouve en annexe) consistent à :

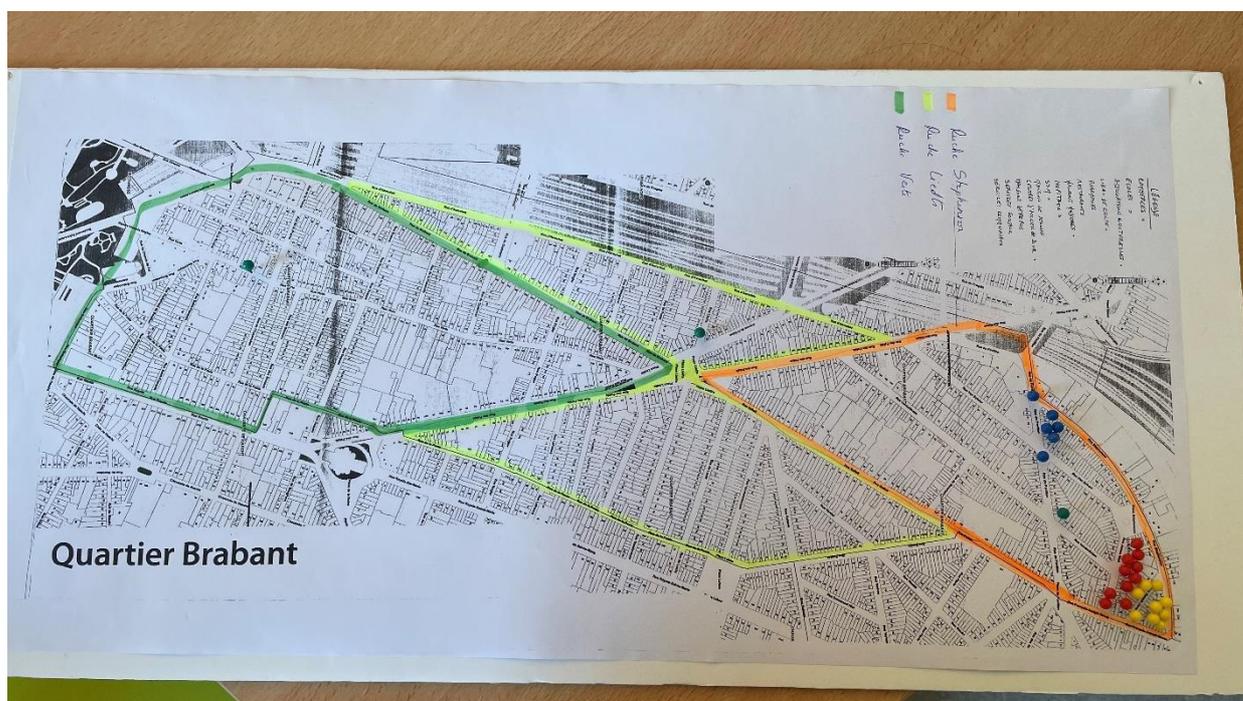
- Suivi de la détection précoce des seniors isolées sur le territoire circonscrit.
- Assurer des permanences où il manque encore des professionnels.
- L'encodage des données dans le tableau PQAS qui permet l'analyse quantitative pour l'OBSS.



- La mise en place et le suivi logistique des Ruches.
- Le suivi des conventions (bénévoles et connecteurs de proximité)
- L'organisation des réunions mensuelles avec les équipes des Ruches
- Un soutien administratif et communication (publications, photos, site web...)
- Aide à la construction des outils (guide, fiches, ...)
- Compléter le répertoire des ressources formelles et informelles du quartier
- Planning des activités et des formations dans les Ruches

L'évolution différente selon les implantations dans le quartier.

Les dynamiques à l'œuvre dans les différentes ruches sont multifactorielles. Elles évoluent en fonction du lieu où elles se trouvent, du type de public, des personnes qui assurent les permanences et des connecteurs de proximité qui assurent le relais entre elles et le quartier. C'est pourquoi, nous ferons ici un descriptif par ruche.



Ruche Stephenson

Cette Ruche est située Rue Stephenson dans le nord du quartier. Le partenariat a démarré difficilement d'une part dû aux tensions entre les 2 associations partenaires (Dar el Ward et Age & Dignité) du réseau informel qui louaient ce bâtiment communal sur fonds propres et d'autre part à cause de la difficulté d'établir une confiance et une collaboration avec un projet financé par des fonds publics. Leur fonctionnement propre



a été déstabilisé par l'arrivée du projet CitiSen et il a fallu beaucoup de temps et de négociations pour mettre en place une dynamique collaborative.

De plus, le local n'était pas assez adapté au niveau ergonomique pour accueillir des personnes âgées (escaliers et chauffage insuffisant).

Un autre élément qui a freiné le démarrage de cette Ruche est le manque d'implication des deux assistantes sociales déléguées par le CPAS qui devaient s'alterner à tour de rôle pour assurer 1 permanence par semaine. Elles ne sont plus venues au local d'abord par manque de disponibilité dû à la crise sanitaire mais aussi étant donné la difficulté de sortir de leur cadre de travail habituel du CPAS. Seule l'AS (assistante sociale) du CFB (Centre Familial Bruxellois) a poursuivi son engagement 1x/mois en présentiel ou par téléphone.

En revanche, le dernier quadrimestre de l'année 2020 a changé totalement la dynamique de cette Ruche du fait de la split des 2 associations. Ceci a permis à la responsable de l'Asbl Age et Dignité de se sentir plus libre et de s'impliquer davantage pour réaliser ce travail de 1^{ère} ligne en faisant une démarche pro-active vers la population comme elle l'avait expérimenté pendant le 1^{er} confinement. De plus, des connecteurs de proximité du réseau de ce groupement informel et du quartier se sont proposés pour assurer les permanences et la détection des seniors isolés avec le soutien du coordinateur de l'opérationnalisation des Ruches. Les membres de cette association ont de plus en plus adhéré au projet et se sont rendu compte de la plus-value apportée par ce projet tant au niveau du public cible que pour la visibilité et la reconnaissance de leurs actions citoyennes qu'ils mènent déjà depuis de nombreuses années dans le secteur de l'accompagnement des personnes âgées.

La séparation de ces 2 partenaires a entraîné comme conséquence la cessation de la mise à disposition du local, rue Stephenson, 79 à Schaerbeek et ainsi l'obligation de rechercher un autre local dans le quartier pour assurer la poursuite des activités de la Ruche. Heureusement, grâce au conseil éclairé de l'échevin des Seniors (F. Nimal) et aux relations tissées avec la plateforme du contrat de quartier Stephenson, une collaboration pour partager un espace commun a pu s'établir avec l'Asbl B.R.A.V.E. Cette association a pour but de lutter contre la discrimination des minorités et contre le racisme. Leur local, situé au 56, rue du Pavillon à Schaerbeek, près de l'ancienne Ruche s'avère beaucoup plus adapté à notre public « seniors » du fait de sa configuration architecturale (plein pied et vitré). Son implantation est aussi beaucoup plus visible des habitants du quartier et nettement plus convivial. Le déménagement a eu lieu le 31 décembre 2020.

L'activité de cette ruche a donc pris un essor important en cette fin d'année 2020 avec des perspectives très encourageante surtout avec le développement des actions de détections couplées avec des distributions de colis alimentaires. En effet, et ce malgré le contexte de crise, les permanents ont vu une augmentation significative de visites à la Ruche CitiSen.



Ruche Liedts

Cette ruche occupe un local implanté dans le Centre de jour Aksent. C'était une opportunité de pouvoir partager un espace-ruche avec une association néerlandophone dont l'objectif est de soutenir les personnes âgées qui ont besoin d'aide pour améliorer leur qualité de vie dans leur environnement.

Cependant, malgré l'implication importante de la permanence par une assistante sociale, détachée du SSQ 1030 (Service Social de Quartier généraliste de Schaerbeek) et le détachement d'une animatrice 3ème âge par le service Senior de la Commune de Schaerbeek, la dynamique de cette ruche a mis du temps à se mettre en route. Les visites et les demandes des seniors arrivaient au compte-goutte.

Quelques hypothèses ont été soulevées pour expliquer cette situation :

- Son implantation située rue Liedts, proche de la Place Liedts, est au carrefour des lignes de tram et des commerces où une activité intense y règne ce qui peut freiner les seniors pour s'y rendre.
- La configuration du local vitré à l'accueil de ce centre de jour pour seniors donne la sensation d'être dans un couloir de passage qui n'invite pas suffisamment à la convivialité. Concernant ce point, un autre local à front de rue beaucoup mieux adapté aux besoins du dispositif nous sera bientôt octroyé en début d'année 2021 lors du départ d'un autre locataire.
- En dehors des permanences, l'équipe d'accueillants d'Aksent n'a pas suffisamment relayé les demandes des seniors vers les permanences effectives des Ruches. Cette hypothèse s'est avérée juste puisqu'en fin d'année, ses membres ont été majoritairement renouvelés ainsi que la direction et que nous avons pu observer qu'une toute autre dynamique se mettait en place, avec des relais nettement plus intensifiés vers les responsables des permanences.
- Le manque d'implication de l'animatrice 3^{ème} âge dans le projet a eu également un impact sur la sollicitation du public « senior » qu'il aurait fallu davantage développée autour de ce lieu. Celle-ci a été fort active pour les actions de la Commune pendant la période de confinement et n'a plus investi suffisamment le projet.
- Dans ce sous-quartier très animé, il faut davantage intensifier la visibilité de la ruche par une approche plus pro-active du public cible via les stratégies de communication décrites plus bas. En effet, les actions de détection entreprises au dernier trimestre 2020 ont eu un impact significatif sur les demandes des seniors. Un événement de promotion de la ruche avec une tonnelle sur le trottoir est prévu en 2021 dès que le climat le permettra.



Ruche Verte

La Ruche verte est située dans le sud du quartier Brabant sur la Commune de St Josse Ten Noode. Cette Ruche, implantée dans le local de l'Asbl « Notre Quartier », bénéficie d'une belle visibilité au centre du quartier Botanique du fait de sa dynamique socio-culturelle de proximité décrite comme un « petit village » et de la diversité des associations qui y travaillent déjà depuis quelques années. Elle s'est très vite déployée grâce à la collaboration avec le service de Prévention du quartier Nord de la Commune de St Josse dont la responsable est également présidente de l'Asbl « Notre Quartier » mais grâce au Collectif de Femmes (animé par le service de Santé communautaire du Méridien) déjà présent dans ce lieu ; celui-ci étant également partagé avec d'autres associations du quartier. Un vrai travail de partenariat s'est mis en place avec les 3 assistantes sociales de l'antenne du « Quartier Nord » ainsi qu'avec l'animatrice 3^{ème} âge qui rencontrait déjà une vingtaine de personnes âgées dans le quartier. Un approfondissement de la conception de la fiche d'identification de la Ruche a été conjointement construite avec elles et la chargée de projet ainsi qu'un partage anonymisé de la liste des adresses des seniors qui a permis de lancer la détection précoce des personnes âgées isolées. De plus, plusieurs femmes du Comité des Femmes et de la Maison Verte qui se trouve en face de la *Ruche Verte* se sont proposés comme connecteurs de proximité ou bénévoles.

Il est à noter que dans ce quartier, il y a plusieurs logements sociaux qui regroupent un grand nombre de seniors essentiellement issus de l'immigration avec une grande difficulté pour s'exprimer dans les langues nationales.

Cette année, les permanences ont pu bénéficier d'1 AS le vendredi matin 1X/mois détachée par la Maison Verte, d'1 AS 2x/mois détachée de la Maison Médicale du Nord à partir de septembre le lundi matin et surtout de la disponibilité d'une citoyenne engagée d'origine turque qui a fait un travail de relais important dans le quartier. Un employé détaché par la Maison Biloba, habitant la rue a également été très présent 1x par semaine comme connecteur de proximité.

En revanche, le second confinement a eu un impact important sur la disponibilité des professionnels. En effet, la surcharge de demandes dans leur institution respective et l'interdiction par leur hiérarchie de venir travailler en présentiel a freiné la dynamique qui s'était mise en place jusque-là. Néanmoins, ils ont été joignables par téléphone pendant les heures prévues. Les permanences ont donc été assurées par les citoyens solidaires engagés.



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

Focus sur l'identification et la visibilité des seniors du quartier (détection précoce)

Le premier objectif de cette détection des seniors isolés dans le quartier est de repérer et d'identifier les personnes qui n'ont pas encore de structures d'appui en termes d'aide et de soins mais de promouvoir également l'existence de ces lieux-ressources spécifiquement créés à destination des seniors et de leurs aidants-proches.

Le public couvert concerne les 2294 personnes âgées au-dessus de 60 ans du quartier Brabant. (1951 pour le territoire situé sur la Commune de Schaerbeek et 343 sur celui de la Commune de St Josse-Ten-Noode).

Pour nous faciliter la recherche, différents partenaires comme les Centres de préventions et les services seniors des Communes ainsi que les groupes informels de citoyens engagés dans le quartier (du commerçant aux associations de quartier) se sont associés au projet pour construire **des stratégies pour aborder les personnes âgées** tout en respectant leur vie privée et leur choix :

- ✓ A partir de la **constitution de listes non nominatives** (afin de respecter le RGPD) obtenues par le service population des Communes, des connecteurs de proximité formés et des animateurs du 3^{ème} âge font du **porte à porte** en apportant des flyers informatifs sur le projet qui ont été traduits dans 8 langues avec un texte accrocheur et des n° de tél des référents à contacter. Des masques, un aimant au nom de la Ruche, de l'eau et des fruits et ponctuellement des colis alimentaires sont également offerts pour faciliter le contact. Les connecteurs présentent les Ruches à partir d'exemples concrets qui illustrent leur mission et leur proposent de venir visiter la Ruche.
- ✓ **Sillonner les rues à vélo** avec thermos de café et flyers dans la rue et les espaces publics (marchés, places).
- ✓ **Rencontre avec les acteurs du quartier** (agent de proximité, gardiens de la paix, pharmacien, responsables des comités de quartier...) **qui dirigent les seniors rencontrés, vers les Ruches** (connecteurs de veille et communautaires- réf. Rapport d'activité 2019).
- ✓ **Relais par les professionnels et certains services** comme le CPAS ou les Maisons médicales).
- ✓ **Tonnelle placée aux endroits stratégiques du quartier** avec des bénévoles qui abordent les gens directement dans la rue (Place Stephenson) et distribuent des flyers tout en proposant une tasse de café.
- ✓ **Evènements dans les Ruches** tels que des petits déjeuners, des formations pour les Aidants Proches, discussion avec les professionnels des permanences sur différentes thématiques spécifiques aux seniors.



- ✓ **Collaborer avec des connecteurs communautaires** (turcs, marocains, bulgares, guinéens, ...) et des réseaux de citoyens solidaires et engagés déjà existant
- ✓ **Initier les collaborations avec les comités de quartier** (parrainage, parler du projet au responsable, mettre en relation les habitants du quartier avec les seniors).
- ✓ **Être à l'écoute du réseau « naturel » des seniors.**

Contrairement à la crainte de nombreux professionnels, les seniors contactés dans l'espace public ou dans le porte-à-porte ont favorablement accueillis les connecteurs de proximité. Ceux-ci ont facilité leur approche par de petites attentions et en leur expliquant l'intérêt d'avoir des Ruches à proximité pour les aider à trouver des solutions à leurs besoins. Les refus sont souvent liés à la barrière linguistique et à la méfiance des familles qui ne veulent pas d'intrusion externe dans l'aide et les soins de leurs aînés.

Fréquentation des Ruches

L'année 2020 a été traversée par la crise sanitaire et a bien entendu eu un impact sur la fréquentation physique des Ruches CitiSen qui ont dû être fermées pendant 6 mois à cause des directives imposées. Cependant, la détection a permis de compenser le manque de visites aux ruches en allant davantage au-devant des seniors pour accueillir leurs demandes ou faire émerger leurs besoins. Ci-dessous, un tableau indicatif réalisé par l'OBSS à partir de l'encodage des fiches seniors encodés par les permanents. Il décrit l'évolution du nombre de seniors rentrés en contact avec le projet en fonction des périodes COVID.

Nombre de contacts ayant menés à une forme de diagnostic/anamnèse des besoins de la personne âgée, d'une série d'actions/activités et de leur suivi, sur l'année 2020 selon 4 périodes.

	01/01-17/03 Pré confinement	18/03-17/05 Confinement strict	18/05-18/10 Déconfinement progressif	19/10-31/12 Re durcissement des mesures	Année 2020
Nombre de jour correspondant	77	61	154	74	366
Nombre de contacts	5	0	38	61	104

Il est à préciser que pour cette année 2020, c'est la Ruche Verte qui a informé et relayé le plus grand nombre de seniors vers les ressources adéquates, suivi de la Ruche Stephenson et en dernier lieu la Ruche Liedts pour les raisons décrites plus haut dans ce rapport. Cependant, nous avons constaté une hausse de fréquentation significative depuis que nous avons intensifié les actions de détection vers la population. Selon l'analyse de notre propre fichier quantitatif plusieurs éléments sont à noter :



- L'aspect genré dans la prise en charge de la santé et de l'ensemble de ses déterminants est à mettre en exergue car, pour le moment, c'est une majorité des femmes qui expriment leurs besoins (75%). Les hommes retarderaient-ils l'accès aux soins ou bien est-ce qu'ils utilisent d'autres canaux ? Ce constat devra être vérifié en fin de projet pour en tirer des conclusions.
- 60% des seniors a moins de 65ans
- 85% de seniors sont allophones ce qui correspond au diagnostic local qui avait été réalisé en début de projet
- 10% sont sans Aidants-proches identifiés
- 75% du 1^{er} contact se sont faits via les points de contact des Ruches

- Par ordre décroissant, les besoins les plus prégnants pour lesquels les seniors viennent demander de l'aide sont :
 - Aide à la vie quotidienne
 - Besoin d'accompagnement social et administratif
 - Aide à la vie quotidienne à domicile (aide familiale en premier lieu)
 - Besoin aide par rapport au logement
 - Besoins de soins
 - Besoin d'activités ludiques/récréatives
 - Besoin d'aide à la mobilité
- Des réponses ont pu être fournies pour 90% des seniors.
- Au vu des données disponibles, on constate que les personnes sont globalement en situation économique précaire voire extrêmement précaire ce qui correspond à la cible plus spécifique du projet.

Nous tenons à souligner que nous constatons une croissance de plus en plus importante d'orientation de situations concernant les seniors par les services publics ou les intervenants de soin ce qui nous semble un bon signal dans le capital confiance du projet.

Outils qui ont été développés en 2020

Un ensemble d'outils a été développé cette année d'une part pour faciliter en amont le travail de relais des connecteurs et des professionnels vers les ressources les plus adaptés aux besoins des seniors et d'autre part pour favoriser l'opérationnalisation des Ruches.

Il est à noter que la fiche d'identification seniors et des aidants-proches déjà réalisée en 2019 a été complétée en tenant compte des indicateurs demandés pour l'encodage des données dans le fichier quantitatif PQAS. Elle s'est enrichie aussi de l'apport des assistantes sociales du service



de prévention du quartier Nord de St Josse afin d'élaborer un dossier social de suivi plus large des seniors dont elles assurent l'accompagnement.

Des fiches ont été créés également pour le recrutement des connecteurs et des bénévoles afin de mieux cibler leur profil, leurs compétences, leur motivation et leur disponibilité ainsi que l'élaboration de listings des adresses fournies par les Communes découpés par rue pour organiser les détections sur l'ensemble du territoire du quartier Brabant. Ceci afin de mieux repérer les seniors en difficulté ou en demande d'aide (Voir exemple des fiches en annexe).

Formations et sensibilisations

Le premier cycle de formation entamé en décembre 2019 sur les gestes de 1^{er} secours, à destination des aidants-proches, s'est poursuivi encore par 2 séances. Ainsi 24 participants se sont inscrits pour l'ensemble des 3 ruches. Nous avons eu plusieurs demandes cette année de pouvoir réitérer cette sensibilisation qui a été beaucoup apprécié par son utilité mais aussi parce qu'elle délivrait une attestation de présence.

En octobre 2020, nous avons proposé une sensibilisation sur la maladie d'Alzheimer et les troubles associées à raison d'une séance de 2h dans chaque Ruche. La formation était dispensée par une animatrice de l'Asbl Alzheimer Belgique. Les 2 premières séances ont rassemblé 14 personnes. En revanche, la dernière séance a été reportée pour cause sanitaire.

Une nouvelle formation sur l'utilisation de la chaise roulante devait avoir lieu au mois de décembre 2020 mais devra être reportée en 2021 quand les directives Covid le permettront.

Un forfait de formations a été souscrit à l'asbl Samen Toujours pour proposer à nos connecteurs de proximité et bénévoles des outils, un accompagnement et une méthodologie de communication pour le contact avec les seniors.

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

Pour assurer un accompagnement qualitatif de proximité pour les seniors entre les Ruches et l'ensemble des acteurs d'aide et de soin, 3 réseaux doivent se développer et s'interconnecter :

- Un réseau d'entraide et de solidarité de bénévoles ;
- Un réseau de connecteurs de proximité de confiance ;
- Un réseau de professionnels multidisciplinaires.

Pour bien comprendre l'intérêt de développer ces réseaux autour du dispositif des Ruches, il est nécessaire de définir les différentes fonctions et rôles attendus.

- ✓ Le bénévole est un citoyen engagé solidaire qui va rendre toute une série de petits



services hors des métiers existants pour améliorer la qualité de vie de la personne âgée à domicile.

- ✓ Le connecteur de proximité a la fonction de relais entre le domicile du senior et les Ruches. Il crée des liens de confiance par des visites régulières, réalise une première analyse des besoins de la personne âgée, signale éventuellement des situations problématiques aux professionnels des permanences et s'engage dans la détection précoce des seniors isolés du quartier.
- ✓ Le réseau des professionnels d'aide et des soins collabore pour harmoniser les coordinations de soins, s'échanger des connaissances sur leurs pratiques et mieux orienter leurs patients vers les ressources du quartier. Les permanences des Ruches sont assurées par des professionnels détachés de leur institution et sont en binôme avec un connecteur de proximité. Ce sont eux qui informent et font les ponts avec les services et associations.

Développement des réseaux de connecteurs et de bénévoles

En début d'année 2020, nous avons concentré nos énergies à développer prioritairement un réseau de connecteurs et à chercher des professionnels disponibles pour assurer les 10 permanences des 3 Ruches.

A la date du 1^{er} confinement, nous avons recruté 5 professionnels pour les 3 ruches mais qui pour certains ne pouvaient pas s'engager de manière régulière chaque semaine. Ainsi, certaines permanences ont été assurées par des connecteurs de proximité engagés qui ont réussi à mobiliser leur réseau pour amener des seniors aux Ruches surtout à la Ruche Verte et à la Ruche Stephenson. Les connecteurs de proximité ont été renseignés par des habitants du quartier ou par des collectifs associatifs ou groupes informels qui œuvraient déjà au bien-être des personnes âgées. Il est à noter que tous les connecteurs ont été défrayés pour les services qu'ils ont rendu aux Ruches et ont reçu des formations offertes par le financement du projet.

A la réouverture des Ruches fin août, certains connecteurs ne sont plus revenus par peur de la contamination ou à la suite d'une fragilisation psychique due à la crise. Les connecteurs issus de la population de ce quartier en portent aussi les stigmates de vulnérabilité ce qui rend plus difficile leur engagement et leur fiabilité. Il nous a fallu remobiliser les groupes et faire de la promotion pour étendre notre réseau de connecteurs. Les Asbl Age et Dignité et Héritage des Femmes ont été particulièrement actives pour ce recrutement.

Nous avons finalement terminé l'année avec un groupe de 10 connecteurs actifs. Certains professionnels ont demandé de pouvoir faire les permanences à partir du téléphone des Ruches plutôt qu'en présentiel à cause de la surcharge de travail social provoquée par la crise sanitaire.

Concernant le développement du réseau de bénévole, une proposition de partenariat a été



initié avec le Centre de Prévention de Schaerbeek pour faire suite aux propositions de services du réseau des 186 bénévoles qui se sont rassemblés pour aider les plus démunis pendant le 1^{er} confinement.

Une collaboration plus étroite avec les réseaux solidaires *Bras Dessus Bras Dessous* et *Samen toujours* s'est également développé pour apporter des formations de renforcement des compétences interpersonnelles aux connecteurs de proximité.

Développement des collaborations avec les professionnels

- Projet d'une **plateforme de professionnels** ayant des missions « seniors » en collaboration avec la Maison de La Famille de la Commune de St Josse qui est leur association référente en matière de personnes âgées. La cheffe de Cabinet du Bourgmestre est prête à organiser une réunion pour réunir tous les intervenants intéressés à harmoniser davantage les collaborations entre professionnels de terrain.
- Projet de **développement d'un réseau de bénévoles** et d'une méthodologie d'approche de 1^{ère} ligne pour atteindre les personnes invisibles en situation de grande vulnérabilité avec le Centre de prévention de Schaerbeek (H.Morvan).
- Poursuite des contacts avec les différentes associations et services du quartier pour connaître les projets de chacun afin de **mieux se coordonner**.
- **Renforcement de la collaboration** avec l'échevin des seniors de Schaerbeek et les différents services ayant des actions en faveur des seniors.
- La participation mensuelle au comité de pilotage du projet co-create Adhzis et aux ateliers workshop porté par EVA a permis d'enrichir la réflexion sur le type de structure à développer pour améliorer le bien-être à domicile des personnes âgées.

Cartographie des ressources formelles et informelles

- Poursuite du développement du réseau des ressources via le site web créé par le réseau SAM. Un vrai partenariat avec une écoute attentive de nos besoins a permis à leurs développeurs d'améliorer au fur et à mesure la qualité d'utilisation du réseau des fiches-ressources sur le site citisen.be.



- La crise sanitaire a mis en lumière toute une série de services informels assurés par des groupes qui n'étaient pas visibles auparavant (SBAAR, des coiffeurs à domicile, etc...).
- Rencontre avec les différents commerces, associations et services d'aide et de soins qui peuvent améliorer et soutenir le senior dans son quotidien.

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

Enjeux de communication pour visibiliser le projet

- Engagement avec un contrat CDD du 1^{er} mars au 31 mai 2020 d'une **assistante en communication** (Ysandrelle Kech) qui était déjà intervenue ponctuellement en tant que bénévole pour renforcer le travail de communication.

Aujourd'hui, la réussite d'un projet de réseau de proximité passe inévitablement par un important travail de communication que ce soit via les nouvelles technologies ou tous les autres canaux afin de visibiliser l'initiative auprès des citoyens et plus spécifiquement du public cible. Ce soutien a permis de donner une impulsion pour diffuser l'existence des Ruches dans le quartier mais aussi dans le bassin de vie des 2 communes. L'apport d'une ressource formée dans ce domaine a apporté une meilleure structuration de l'opérationnalisation du dispositif ainsi qu'une aide administrative et logistique non négligeable, permettant ainsi à la chargée de projet de poursuivre ses contacts pour tisser les différents réseaux.

- Participation à des **émissions radios locales et régionales** pour atteindre les publics de diverses communautés (arabophone et turque). Il était prévu une émission par mois pendant 1h30'. Celles-ci n'ont pas pu être poursuivies après le confinement.

Les séances de 1h30' ont eu lieu en direct avec un-e journaliste bilingue qui faisait l'interprète. Les premières émissions ont consisté à une présentation du projet et les suivantes à développer des thématiques spécifiques aux personnes âgées. Un ou une intervenante a été invité-e en fonction du sujet proposé (la fonction d'Aidant-Proche - Réseau Sam, les services auxquels les seniors peuvent faire appel...)

- 3 interventions sur la chaîne Arabel (Radio arabophone, 106,6),
- 2 interventions sur la chaîne Gold FM (Radio locale turque, rue de Brabant).



L'idée, dans les émissions suivantes, était d'inviter les auditeurs à réagir en direct avec l'équipe CitiSen et les intervenants invités. La chaîne Arabel avait proposé de créer une application mobile de veille à l'intention des personnes âgées pour qu'ils puissent être appelés en cas de non-réaction. Ce projet est toujours en réflexion. Nous espérons pouvoir poursuivre ces émissions radio en 2021 si le contexte sanitaire le permet car elles ont créé pas mal de réactions positives de la part du public. Nous avons également reçu plusieurs appels à la suite de notre passage.

- Un effort important a été fait pour **visibiliser les Ruches CitiSen sur les réseaux sociaux** (FB, Instagram, Photos, article dans le journal bimensuel communal « Schaerbeek info », inscription dans le groupe d'habitants Schaerbeekois...) ce qui a contribué à développer davantage d'adhésion.
- **Site web** « carte d'identité » du projet + fiche des ressources du quartier- Amélioration et affinage de l'onglet réseau + publication des photos....
- Des **portes ouvertes** dans chaque ruche sont prévues lorsque le contexte sanitaire le permettra en 2021.
- Poursuite de la découverte et des **rencontres avec les commerces et les acteurs du quartier** qui peuvent soutenir l'aide aux seniors
- Le développement d'une **stratégie d'identification des seniors** du quartier par la stratégie de la détection avait comme objectif aussi de promouvoir les Ruches et de visibiliser ces espaces- ressources spécifiquement dédiés aux seniors. Partir d'une démarche pro-active vers la population plutôt qu'attentiste nous semble une plus-value importante pour la poursuite du processus.

Volet 4 : Un cadre de vie favorable

Ce volet concerne différentes initiatives ou collaborations qui ont été mises en place afin de solliciter une plus grande attention au senior auprès de tous les acteurs qui interviennent directement ou indirectement de près dans l'amélioration de son bien-être à domicile. Il vise aussi à augmenter l'implication des aînés dans la participation citoyenne.

- **Création d'un projet intergénérationnel** (jeux de sociétés avec les seniors de Biloba et du quartier et les jeunes d'Inseractions et d'Apprentis'sages). Celui-ci devait démarrer en avril 2020 et donc n'a pas pu encore être mis en place à cause de la crise sanitaire.
- **Dans le cadre de leur protocole « disparition seniors », une demande de collaboration entre CitiSen et la police de proximité de la zone de police Nord (Wendy Van Driessche du Polbruno 5344) s'est initiée** pour élaborer une fiche de renseignements essentiels en cas d'urgence ou de disparition de seniors. Celle-ci devrait être placée dans une boîte jaune dans le frigo des seniors en cas d'intervention à leur domicile et ainsi accélérer l'efficacité



de la prise en charge de la personne.

- **Grâce à la sollicitation de CitiSen et de la CASS auprès l'échevin des Seniors concernant le problème de mobilité des seniors dans la Commune**, le service de déplacement alternatif *Mobitwin* à coût réduit (10 euros par an et forfait au km par un chauffeur bénévole) a vu le jour ainsi que le redémarrage du Conseil consultatif des aînés.
- **Pendant la crise sanitaire, des collaborations se sont davantage renforcées avec les groupements associatifs de quartier** afin d'œuvrer ensemble pour soutenir les seniors dans ce contexte difficile. *CitiSen* a participé aux réunions et aux actions initiés par le DSQ (Dispositif social de quartier), le groupe Objectif-Bien-Etre qui a cousu des masques avec des dizaines de femmes du quartier ou encore avec le PIPS (Plan d'intervention psycho-social) développé par le service de prévention communal de Schaerbeek.

3. Utilisation de la subvention

Projet "La ruche de nos quartiers" - CiTiSen					
			Dépenses 2020		Budget 2021
1.	Frais de personnel			64.140,24 €	62.300,00 €
	Nom				
1.1	Sonia de Clerck et Ysandrele Koch	Chargée de projet et assistante communication	45.239,84 €	*	53.000,00 €
1.2	Coordination asbl -Ch Verstegen /S Hecq	Porteur de projet	18.264,40 €	*	5.500,00 €
1.3	Oussmane Diallo	Operationalisation ruches	636,00 €		3.800,00 €
	Frais de fonctionnement général			5.581,24 €	4.300,00 €
3	Frais pour la réalisation du projet			22.816,99 €	23.340,00 €
3.1	Indemnisation partielle des acteurs		4.542,00 €		10.400,00 €
	indemnisations partielles des professionnels ou des bénévoles pour permanence dans les Ruches (fact. Ou contrats bénévoles)		4.442,00 €		2.400,00 €
	Indemnisation des connecteurs de proximité pour visites à domicile		100,00 €		8.000,00 €
3.2	Frais d'information et communication concernant le projet		12.483,50 €		8.800,00 €
	grafisme, impression, webdesigner, matériel didactique		1.863,75 €		1.500,00 €
	Support administratif et communication		2.362,73 €		2.000,00 €
	Frais pour formations		8.109,20 €		2.600,00 €
	frais de collation lors des formations et réunions & paniers seniors		147,82 €		2.700,00 €
3.3	emplacements		5.791,49 €		4.140,00 €
	Equipements lieux		2.791,49 €		0,00 €
	Frais portes ouvertes Ruches /événements		0,00 €		1.500,00 €
	frais de location locaux d'une partie des Ruches		3.000,00 €		2.640,00 €
BUDGET TOTAL				92.538,46 €	89.940,00 €
* = chiffres provisoires au 26/02 - en attente des documents définitifs 2020 du secrétariat social					

Le détail des dépenses est repris dans le reporting financier envoyé à la COCOM.



4. Analyse des forces et faiblesses

Forces du projet

- Le projet est porté par la Maison Biloba Huis, une association innovante et inclusive des seniors du quartier ce qui permet plus de flexibilité du cadre institutionnel et de liberté d'actions à l'initiative (absence de conflit de loyauté politique, moins de contraintes de cadre institutionnelles, plus neutre, plus adaptabilité).
- L'approche locale de proximité par le prisme « senior » permet d'associer des structures qui ne s'associeraient pas dans une approche généraliste (trop vaste). Le service « senior » du CPAS est un des partenaires privilégiés du projet-pilote CitiSen.
- L'avantage de travailler sur un projet-pilote permet de coconstruire collectivement avec l'ensemble des acteurs et de réajuster au fur et à mesure des essais-erreurs. Chacun y trouve de la reconnaissance et une place valorisée au sein d'un projet sociétal.
- Un comité de pilotage très soutenant qui laisse une marge de manœuvre à la chargée de projet et ainsi une place à la créativité. Un élargissement de celui-ci s'est développé cette année 2020 avec de nouveaux partenaires ayant des compétences complémentaires.
- Grâce au dispositif, des démarches ont été renforcées vers le réseau néerlandophone qui a déjà expérimenté plusieurs projets de proximité.
- Intérêt de la fonction de la chargée de projet qui se retrouve au carrefour de tous les réseaux du quartier et qui peut les stimuler à travailler ensemble autour d'un même objectif. L'articulation avec les contrats de quartier dans les communes semble être également un levier important.
- Le choix de la méthodologie ethnographique et l'approche interculturelle permet de mieux appréhender le réseau informel et les différentes communautés installées dans le quartier
- La richesse de potentiel des ressources associatives et des services existants qui sont motivés pour participer au projet.
- La force des stratégies de détection et du développement des réseaux, encourage les habitants du quartier à soutenir le projet qu'il trouve utile et bienvenu.
- L'engagement d'un responsable de l'opérationnalisation des ruches permet de mieux gérer le développement des Ruches et des réseaux d'entraide et de solidarité ainsi que la communication du projet.
- Le développement en parallèle des activités des 4 volets interconnectés sont une force pour garder la plus-value d'une vision globale de toutes les dimensions de l'approche de



1^{ère} ligne de l'aide et du soin.

- Le projet permet d'affiner l'accompagnement spécifique du public « seniors » en coconstruisant avec les professionnels, les seniors et leur entourage une offre globalisée qui tient compte de la particularité de leurs besoins.
- Une démarche « Bottom up » qui fait remonter les réalités du terrain vers les pouvoirs locaux et les décideurs politiques de santé pour adapter au mieux les programmes à mettre en place.
- Développement de partenariats avec d'autres services.
- Crise Covid-19 : levier pour le projet (prise de conscience de la fragilité des personnes âgées et de l'importance de sortir de l'invisibilité pour ce public).

Analyse des difficultés

- ✓ **Trouver sa place dans une structure existante, petite et dont l'horizon temps est différent**

Le déploiement du projet CitiSen dans une petite structure associative comme la Maison Biloba Huis a eu un retentissement sur l'équipe et sur les activités en commun de l'association. Ainsi, il a fallu composer et se réajuster avec les autres projets pour qu'il soit intégré de manière plus inclusive et dès lors apporter une plus-value aux initiatives déjà mises en place. En effet, il y a un décalage dans la temporalité d'un projet pilote avec les autres projets plus structurels étant donné l'échéance de l'expérimentation limitée à 4 ans mais également des contraintes et un stress économique dues aux ressources financières limitées.

- ✓ **Tensions entre l'associatif - plus souple, plus flexible, plus adaptable mais moins de moyens financiers et de garantie structurelle- et les services publics - cadres institutionnels plus rigides, plus administratifs, plus légalistes et où les enjeux politiques sont plus prégnants (cabinet, Commune et CPAS).**

Leur organisation laisse moins de marge. Ce sont des systèmes difficiles à faire bouger avec des gouvernances verticales très hiérarchisées et des procédures administratives longues.

- ✓ **Négociation pour obtenir les listing d'identification des seniors sur le territoire du quartier Brabant.**

Au vu des nouvelles règles du RGPD, en tant qu'association, il a fallu beaucoup de persévérance pour obtenir les listes des adresses des seniors au-dessus de 60 ans afin de mieux repérer leur lieu de vie. Cela a permis de faciliter la détection des personnes



âgées isolées et aussi de promouvoir l'existence des Ruches dans le quartier.

Grâce au soutien du service de prévention des 2 communes, nous avons pu obtenir des listes d'adresse Le CPAS, une Maison médicale, le réseau informel (SBAAR & Age et Dignité) nous ont également donné des listes de seniors à qui ils avaient livré des colis alimentaires

✓ **Difficulté de création et de gestion du réseau des bénévoles et connecteurs de proximité**

- *Importance du discernement* dans le choix du profil à engager au moment du recrutement des bénévoles et des connecteurs de proximité car ils doivent développer une éthique sociale et la prise de recul nécessaire pour aborder la personne âgée dans son intimité.
- *Besoin d'apporter des formations* pour développer pour renforcer les compétences interpersonnelles.
- *Valorisation et réciprocité du connecteur* : défraiement de 20 euros/1/2 journée pour ses prestations de services et une offre de formations. Dans un quartier où le public est précaire, certains habitants sont venus se proposer pour participer au projet mais pour des motivations économiques.
- *Volatilité dans l'engagement* : fiabilité et temporalité relationnelles sont importantes pour créer du lien et de la confiance avec la PA. L'évolution du projet montre que la présence de professionnels durant les permanences est plus fiable que l'engagement de connecteurs qui sont davantage là en soutien. Dès lors, des moyens financiers devront être alloués à cette fonction pour en assurer la stabilité.
- *Difficulté de la gestion émotionnelle d'une personne âgée* en difficulté qui ne veut pas toujours se faire aider > Besoin d'organiser des réunions régulières avec les connecteurs de proximité et les permanences pour réajuster le cadre et leur posture face aux situations rencontrées.
- *Résistance des connecteurs de signer les conventions* avec la chargée de projet pour leur défraiement car décalage dans le rapport aux normes et aux règles institutionnelles (peur de l'impact économique personnel si leur travail de bénévolat est déclaré et visible).

✓ **Les constats lors de la détection des personnes âgées isolées**

- **Barrière linguistique** : beaucoup de seniors dans le quartier Brabant ne parlent pas le français ou le néerlandais ce qui implique que les équipes de détection doivent être polyglottes pour faciliter le dialogue.
- Certaines personnes âgées ont **juste besoin de parler et d'une écoute attentive et bienveillante**
- D'autres sont seniors sont dans **le déni de leurs besoins et refusent les propositions**



d'aide. Le manque de confiance et la perte du lien social requiert beaucoup de temps relationnel pour assurer un accompagnement de qualité

- **Le 1^{er} contact est primordial** et doit être facilité par un petit cadeau (colis alimentaire, soupe, maniet, bouteille d'eau, pâtisserie)
- **Certains contacts positifs peuvent également être des relais dans le quartier** pour promouvoir les Ruches.
- **Nécessité d'être en binôme ou en trinôme au moment des détections** pour avoir des ressources linguistiques et pouvoir noter les observations. La présence de femmes et de connecteurs issus de la diversité est un élément supplémentaire de confiance.
- Lors des détections, les connecteurs ont constaté que **la famille pouvait être un obstacle à l'aide de la personne âgée ou au contraire une opportunité.**
- Quand les connecteurs découvrent une personne en grande difficulté, ils sont **confrontés à la limite de l'obligation du signalement ou de porter secours** à une personne en danger.
- Confrontation à des situations qui sortent du cadre du projet lors de la détection et qui soulève la question de l'urgence et de l'orientation vers les relais adéquats.

✓ **Difficultés et leçons apprises rencontrés dans les Ruches.**

- L'existence de ces lieux -ressources doit d'abord être visible dans le quartier. Pour attirer le public cible, il est nécessaire de **développer une démarche proactive en allant à l'avant de la population.** Plus la personne est fragile, moins elle fera des démarches d'autonomie. Créer le lien de confiance pour faire émerger ce dont elle a besoin
- La responsabilité de la prise en charge des seniors est normalement réservée aux services et associations. Cependant, dans la pratique, **l'accompagnement dépasse parfois le cadre** et les seniors emmènent les permanents des ruches dans une forme d'assistantat qui doivent gérer leurs demandes subséquentes d'accompagnement individualisé. Plusieurs éléments de réponses justifient ce comportement :
 - Quand ils se sentent écoutés et reconnus, ils trouvent du réconfort à leur solitude et trouvent un prétexte pour être en relation.
 - La facilité de ne pas devoir le faire soi-même
 - La peur ou le manque de confiance en soi pour affronter certaines démarches.
 - Le confort de pouvoir être compris et de pouvoir s'exprimer dans la même langue.
 - La perte de repères cognitifs et du système d'organisation de la société
 - La fracture numérique
 - La complexité administrative
 - Il est à noter aussi que les seniors subissent les conséquences des manquements dans la réponse donnée par les services et associations qui manquent de moyens,



de personnels ou de cadre institutionnel. Une question se pose : comment continuer à favoriser l'autonomie de la personne dans une évolution vers la dépendance (vieillesse) ? Comment évaluer ce qu'elle peut encore prendre en charge et ce qu'elle ne peut plus assumer ?

- **Annulation multiples de rendez-vous pris par la permanence auprès de services ou de professionnels.** Ce qui implique de décoder la motivation intrinsèque du senior....
- **Certains aidants-proches ou seniors viennent demander de l'aide pour des personnes qui ne sont pas dans la catégorie d'âge ciblée par le projet.** Par exemple, pour des enfants handicapés ou pour des migrants.
 - **Barrière linguistique :** le temps imparti consacré dans les permanences face aux difficultés d'ordre linguistiques est important. Le besoin d'interprètes est prégnant. Les seniors se plaignent que souvent les accueillants des Centres ou des Maisons médicales censés faire le lien entre les patients et leurs médecins ne parlent pas leur langue.

➤ **Tension entre réseau formel et informel**

- Les groupes informels ont la volonté de ne pas être pris dans des structures trop rigides avec des procédures longues. D'une part, les associations informelles se sentent plus libres d'agir avec leur propre créativité et méthodologie sans devoir rendre des comptes aux politiques publiques et d'autre part, elles veulent néanmoins être reconnues pour leurs actions citoyennes et le rôle qu'elles jouent. Quand il y a saturation des services et qu'elles doivent combler les manques du système officiel, elles jouent au pompier. Il y a un décalage dans la temporalité de la réaction. Paradoxalement, ces associations ont besoin de structures sinon elles s'essoufflent (cas de la rupture entre les 2 associations de la Ruche Stephenson).

Défis pour l'avenir

1. **Stimuler une collaboration et une implication entre les acteurs locaux et les réseaux d'entraide et de solidarité des citoyens engagés** en travaillant sur les tensions qu'il existe entre le réseau formel et informel. Pour ce faire, il est indispensable de connaître les buts de chaque organisation, de faire des activités très concrètes ensemble et d'être attentif à la plus-value apportée réciproquement. Il sera plus constructif de mutualiser les actions plutôt que de les superposer.



2. **Stabiliser les permanences des Ruches** en augmentant la présence de professionnels pour faire le travail de relais vers les ressources. Privilégier les travailleurs sociaux davantage rodés aux pratiques sociales plutôt que des citoyens solidaires engagés qui ne sont pas suffisamment formés. A ce propos, une demande de budget spécial « Covid » a été sollicitée au CPAS de Schaerbeek pour engager une AS à 50% pour 2021 ce qui permettrait une plus grande stabilité dans le suivi des situations et une meilleure sédimentation des données des situations des seniors
3. **Pérennisation des réseaux** d'entraide et de solidarité pour rendre les relations durables et de confiance.
4. **Poursuivre l'identification des seniors isolés** qui n'ont pas encore de structure d'appuis et développer un lien de confiance pour renforcer leur prise en charge.
5. Développer la **visibilité, l'accessibilité et la multiplication des Ruches** par sous-quartier comme lieu d'accueil et de confiance, d'information, de relais et de suivi des besoins vers les ressources.
6. Réguler les permanences par rapport au **temps consacré à la gestion des situations** rencontrées (Quid de la limitation du nombre de situations & de la fiabilité des services relayés)
7. **Connecter** les services de soins de santé avec l'aide informel du quartier (fonctionnement différent) pour une meilleure réciprocité.
8. Développer **l'approche interculturelle** et sortir de l'ethnocentrisme en tenant compte des différents codes culturels) pour les professionnels des soins de santé.
9. Développer davantage la **transversalité** et implication des pouvoirs locaux dans l'appropriation du projet pour le rendre plus autonome.
10. Transposition de ce projet-pilote vers **un projet plus structurel** (pour ne pas décevoir la population...)
11. Création d'une **fonction opérationnelle pour le développement des Ruches**.



5. Conclusion

L'impact de la crise sanitaire qui a touché sévèrement nos aînés (détresse, solitude, isolement, décès, etc...) a créé une forte prise de conscience des autorités communales et des services de prévention (mais aussi une certaine culpabilité) d'un besoin d'accompagnement de ce public souvent oublié et bien souvent invisible.

Cela a eu un effet levier sur le projet CitiSen qui a été davantage sollicité pour partager l'expérimentation d'une approche de proximité et renforcer les collaborations entre les différents acteurs du quartier tant formels qu'informels. Les services publics (administration communale et CPAS) se sont rendu compte qu'il manquait de transversalité et de coordination entre toutes leurs différentes actions pour améliorer l'accompagnement des seniors dans leur vie quotidienne. Même si une réflexion collective s'était déjà initiée sous l'impulsion de la CASS (Coordination de Action Sociale de Schaerbeek) avec diverses associations pour développer des services spécifiques « personnes âgées » plus adaptés à l'évolution de leur vieillesse, le déploiement du dispositif des Ruches et la multiplication des contacts tant avec les pouvoirs communaux qu'avec les associations et services a renforcé l'importance de cette interconnexion.

En effet, les seniors demandent un accompagnement spécifique au fur et à mesure de l'avancement en âge qui a pour conséquence la perte des capacités cognitives et motrices ainsi qu'une dépendance croissante dans la satisfaction de leurs besoins. Cette évolution provoque souvent chez ce public fragilisé une rupture avec le système d'organisation de la société (administrative, numérique, institutionnel, linguistique), le plongeant dans des situations complexes parfois difficile à résoudre. Le développement d'un projet de réseau d'aide et de soins comme CitiSen peut prévenir ces risques de basculement et de sortie du cadre formel.

La structuration d'un tel dispositif dans ce quartier doit être hybride si l'on veut connecter le réseau formel et informel. Les professionnels doivent être accompagnés par des habitants qui connaissent bien leur environnement et le réseau à mobiliser afin de faciliter la communication entre les intervenants et le public tant au niveau de l'interprétation linguistique que la traduction des codes culturels. Les permanences doivent être assurées prioritairement par des professionnels dans un modèle de partenariats avec du personnel détaché de services ou d'associations locales et le soutien d'un travailleur social engagé pour assurer les permanences qui ne sont pas encore couvertes. A l'instar de la crise sanitaire, nous constatons une plus grande sollicitation multidisciplinaire professionnelle d'intervenants qui veulent être plus proche de leur public sur le terrain en proposant des services à l'intérieur des Ruches : kinés, médecins, écrivain public, informaticien public, aide juridique et administrative individualisée, interprète....



Enfin, à travers l'expérience de ce projet, il nous semble important de poursuivre l'objectif d'une plus grande participation et attention citoyennes, par une prise en charge collective et solidaire de la vie quotidienne du senior alliant le choix personnel et la responsabilité sociale, tout en sensibilisant à la fragilité du senior. Dans ce sens, le déploiement des réseaux de bénévoles et de connecteurs de proximité sont nécessaires pour garder le lien avec le public cible et identifier les personnes âgées qui n'ont pas encore de structures d'appui.

6. Rétroplanning 2021-2022

Plan d'action 2021

Planning détaillé annuelle pour 2021. La planification sera réajustée si besoin en fonction de l'évolution des directives liées à la crise sanitaire Covid-19

En continu en 2021	Outils	Réseau	Permanences	Communication	Divers - RH - Admin
	Poursuite et finalisation des outils d'opérationnalisation des ruches. Mise en pratique et réajustement si nécessaire.	Développer le réseau et alimenter le listing de connecteurs de proximité et des bénévoles	Compléter le recrutement de l'équipe de professionnels & citoyens solidaires engagés pour les 6 permanences des 3 ruches	Via Facebook, Instagram, photos, site CitiSen, 1x/semaine Articles dans les journaux bimensuels communaux Participation aux émissions de radio bruxelloises	Comité de pilotage mensuel Comité de suivi mensuel avec présidentes du CA et coordinatrice générale de l'asbl Maison Biloba Huis.
	Poursuite de l'encodage de la cartographie des ressources (formelles et informelles) Poursuite de l'encodage des fiches des bénéficiaires des ruches selon les indicateurs du PQASS à des fins quantitatives.	Réunion mensuelle de participation au projet co-create Adzhis pour développer un modèle d'organisation professionnelle d'aide à domicile inclusive en adéquation avec les besoins des seniors qui n'y ont pas recours. Réunion mensuelle avec le DSQ pour poursuivre l'inclusion du projet dans le quartier (côté Botanique) Réunion mensuelle interdisciplinaire de communauté de pratiques de référent senior (Boost) avec les professionnels du réseau d'aide et des soins qui agissent dans le quartier Brabant Réunion mensuelle avec le CREBIS (co-construction d'un outil de diagnostic local)	Réunion mensuelle avec professionnels et bénévoles des 3 Ruches	Organisation événements, avec affiches, flyers, visuels, communiqués de presse, tonnelle informative et conviviale dans la rue pour faire connaître CitiSen Collaborations avec d'autres projets de quartier pour contribuer à faire connaître les Ruches par le public cible.	Réunions avec les 2 autres projets de réseau d'aide et de soins de proximité, mensuelle ou bimestrielle (Mise en commun pour GT autonomie seniors... Séances d'information, de suivi, d'évaluation et de présentation des projets avec l'OBSS, la COCOM et le Cabinet Maron. Réunion hebdomadaire avec la coordinatrice générale de la Maison Biloba. Réunions mensuelles d'équipe pour inclusion des projets CitiSen et du Centre de Jour dans le quartier Brabant.
		Réunions de concertation de pratiques d'accompagnement relationnelles et interculturelles avec les zorgambassadors du projet d'EVA (jusqu'en avril)	Suivi fréquentation des Ruches et profil des utilisateurs (indicateur) Poursuite de l'accompagnement des permanents pour l'utilisation du répertoire	Amélioration de la conception du site Web et poursuite de l'encodage des ressources formelles et informelles du quartier dans les fiches du réseau SAM	Présentations du projet à la demande dans le réseau professionnel et les services communaux
		Collaboration avec la CASS pour la mise ne place des CLSS + articulation du projet CitiSen dans le quartier Brabant et Collignon	Accompagnement et formation formelle des connecteurs de proximité et des bénévoles (Bras Dessus Bras Dessous + Samen Toujours).	Facilitation de l'utilisation du répertoire par la mise à disposition de tablettes.	Suivi des conventions des nouveaux bénévoles et connecteurs, présences effectives aux permanences ou détectations, indemnités, planning et formations.



Janvier 2021	Outils	Réseau	Permanences	Communication	Divers - RH - Admin
	Elaboration des fiches de détection par rue du quartier et par passages + légende pour faciliter le travail des connecteurs de proximité	Organisation d'une réunion initiée par CitiSen avec l'échevin des seniors de la Commune de Schaerbeek rassemblant tous les acteurs des pouvoirs communaux œuvrant pour la cause des Personnes âgées (22/01)	Déménagement du local de la Ruche Stephenson à la rue du Pavillon + nouvelle collaboration avec l'association B.R.A.V.E qui lutte pour l'intégration des minorités et toute forme de discrimination.		20/01 rencontre Observatoire Santé et sociale G4
		Partenariat avec la Maison des Femmes de Schaerbeek pour réaliser des soupes à distribuer lors de la détection des PA isolées via le porte-à-porte et dans les rues du quartier.	Elaborer programme de formation-Infos-services pour aidants-proches : Utilisation de la chaise roulante, prévention des douleurs articulo-musculaires, 1ers gestes de secours en cas d'urgence, accompagnement administratif et financier des PA.		
Février 2021	Outils	Réseau	Permanences	Communication	Divers - RH - Admin
	Construction de Fiches "profil" pour les bénévoles et les connecteurs candidats	Création d'un partenariat avec le service de Prévention de la Commune de Schaerbeek pour développer un réseau de bénévoles	Partenariat avec des écrivains publics, de l'aide administrative et juridique (Marche Papier)		Rapport d'activités, budget, rétroplanning Cocom
	Elaboration d'un guide "confiance" à l'attention des connecteurs pour aborder les seniors pendant la détection	Collaboration plus étroite avec les Maisons et les Centres médicaux pour travailler l'approche de proximité (participation aux détections + concertations avec les soignants sur leur implication dans les Ruches)	Accompagnement de médecins, kiné et infirmières de la MMN des connecteurs de proximité lors des détections via le porte-à-porte		
Mars 2021	Outils	Réseau	Permanences	Communication	Divers - RH - Admin
		Développement de nouvelles collaborations avec les associations et services du quartier. Développement de la plateforme des professionnels de St Josse impliqués dans l'aide et les soins des PA en partenariat avec La Maison de la Famille Poursuite du développement des réseaux d'entraides et de solidarité de bénévoles et de connecteurs de proximité. Intégration de jeunes dans l'outil « détection » pour développer l'intergénérationnel.	Réunion mensuelle avec professionnels et bénévoles des 3 Ruches Partenariat avec une AMO (AMOS) et le CPAS de Schaerbeek pour intégrer des jeunes dans la détection des PA isolées par la distribution de soupe Partenariat avec un écrivain public (Marche Papier) Poursuite de la stabilisation des permanences des Ruches par l'identification et l'engagement de professionnels et de connecteurs de proximité	Planification des portes ouvertes pour chaque Ruche après déconfinement	
2 ^{ème} trimestre 2021	Outils	Réseau	Permanences	Communication	Divers - RH - Admin
	Grande carte interactive des ressources co-construite avec le public: version numérique avec Bxl-social + Réseau SAM + version papier dans chaque ruche	Collaborer avec agents de quartier pour "cafés sécurité" et mise en place de la boîte jaune en cas d'urgence Initier la détection par une approche de « pairs à pairs » (seniors qui détectent d'autres seniors)	Organisation d'un petit évènement (petit déjeuner, alimentation saine, passage d'un intervenant expert...) par Ruche pour faire connaître l'objectif de ces lieux aux seniors et Aidants-Proches	Organisation portes ouvertes pour chaque Ruche	
	Mise en place d'une boîte à suggestion pour le public cible	Sensibilisation gérontologique des agents des services de prévention de St Josse et Schaerbeek.	Partenariat avec informaticien public dans les Ruches pour lutter contre la fracture numérique.	Planifier les activités où le projet peut s'insérer pour améliorer l'inclusion dans le quartier.	
	Elaboration d'une fiche d'évaluation de satisfaction du public	Organiser réunion interculturelle des médecins généralistes du Quartier Poursuivre la connaissance des ressources du quartier.	Organisation mensuelle de formations pour les aidants-proches et seniors (utilisation de matériel d'aide à la mobilité, risques de chutes, manutention, 1er secours)	Intensification de l'utilisation du street bike customisé CitiSen avec distribution de café et des flyers dans le quartier Brabant pour visibiliser les Ruches	



3 ^{ème} trimestre 2021	Outils	Réseau	Permanences	Communication	Divers - RH - Admin
	Grande carte-ressource du quartier dans chaque Ruche	Construire une mission de vigilance de la personne âgée avec le responsable des gardiens de la paix	Mise en place d'une ligne de permanence téléphonique	Publication d'articles dans les revues communales	
	Rectification des flyers		Permanence juridique		
4 ^{ème} trimestre 2021	Outils	Réseau	Permanences	Communication	Divers - RH - Admin
	Développer une méthodo & Des protocoles souples pour situations récurrentes	Organiser des tables de discussion avec les aides ménagères, les AS du quartier			
	Etudier possibilité application smartphone de veille	Sensibilisation à la personne âgée dans écoles primaires et secondaires	Evaluation taux de satisfaction des visiteurs des Ruches		

7. Budget prévisionnel 2021

Budget 2021 pour le projet "La ruche de nos quartiers" - Citisen							
Budget prévisionnel année 2021 "Ruche de nos quartiers"							
1.	Frais de personnel					62.300,00	
	Nom	Diplôme	Fonction	ETP			
1.1	Sonia de Clerck	Master Anthropologie	chargée de projet	0,8	53.000,00		
1.2	Sophie Hecq	Licenciée Sc éco- Bac psycho	porteur de projet	0,1	5.500,00		
1.3	Oussmane Diallo (art 60)	Master Sociologie	opérationnalisation ruches	0,8	3.800,00		
2.	Frais de fonctionnement général	locaux, frais téléphonie, informatique, energie, transport, comptabilité,...		10%	4.300,00	4.300,00	
3	Frais pour la réalisation du projet					23.340,00	
3.1	Indemnisation partielle des acteurs				10.400,00		
	indemnisations partielles des professionnels ou des bénévoles pour permanence dans les Ruches (fact. Ou contrats bénévoles)		3 p	20 €/1/2j. *40 semaines	2.400,00		
	Indemnisation des connecteurs de proximité pour visites à domicile	Connecteurs	10 p sur 40 sem	20€/1/2j..	8.000,00		
3.2	Frais d'information et communication concernant le projet				8.800,00		
	grafisme, impression , webdesigner, matériel didactique				1.500,00		
	Support administratif et communication				2.000,00		
	Frais pour formations				2.600,00		
	frais de collation lors des formations et réunions & paniers seniors				2.700,00		
3.3	emplacements				4.140,00		
	Equipements lieux				-		
	Frais portes ouvertes Ruches /événements			3 lieux	1.500,00		
	frais de location locaux d'une partie des Ruches				2.640,00		
BUDGET TOTAL						89.940,00	