



Buurt  
Pensioen  
Pens(i)ons  
Quartier

**Samen  
toujours**  
RÉSEAUX D'ENTRAIDE  BURENHULPNETWERKEN

EVALUATION DE L'IMPACT  
SOCIAL  
Samen toujours - janvier 2022

Alexia Stathopoulos et  
Joanne Clotuche - SAW-B

**SAW-B**

## 1. INTRODUCTION : PROCESSUS GLOBAL D'ÉVALUATION DE L'IMPACT SOCIAL

Tous les jours, les acteurs de l'Economie sociale se questionnent sur ce qu'ils font et sur la manière de le faire. Samen toujours, Bras dessus bras dessous et Het BuurtPensioen n'échappent pas à ces préoccupations.

### a. L'impact social et son évaluation : définition courte

Il existe un florilège de définitions de l'impact social, tout comme il existe de nombreuses méthodes d'évaluation. Au sein de SAW-B, nous avons choisi des définitions qui reflètent notre vision des choses et qui envisagent l'impact social dans toutes ses dimensions.

Impact social

"Ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients), directes ou indirectes, et internes (salariés, bénévoles), que sur la société en général, issues de la capacité de l'organisation (ou d'un groupe d'organisations) à anticiper des besoins pas ou mal satisfaits et à y répondre, via ses missions de prévention, réparation ou compensation. Il se traduit en termes de bien-être individuel, de comportements, de capacités, de pratiques sectorielles, d'innovations sociales ou de décisions publiques."

Source : Conseil Supérieur de l'Economie Sociale et Solidaire, France

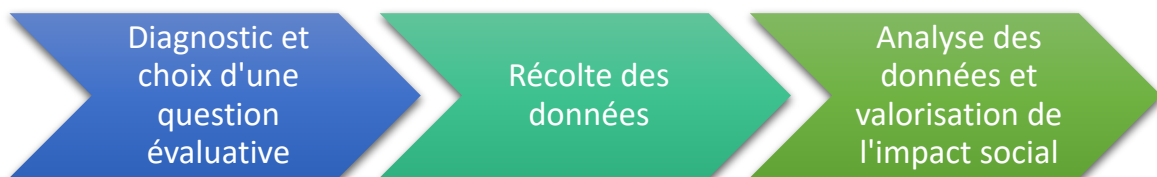
Evaluation de l'impact social

"Processus visant à comprendre, mesurer ou valoriser les effets, négatifs ou positifs, générés par une entreprise sociale sur ses parties prenantes et sur la société."

Source : Petit précis de l'évaluation de l'impact social (AVISE/ESSEC/MOUVES)

### b. Une démarche d'évaluation de l'impact social en trois étapes

Notre démarche d'évaluation de l'impact social repose sur un processus en trois étapes. Nous avons appliqué cette logique avec Samen toujours, Bras dessus bras dessous et Het BuurtPensioen.



→ **Diagnostic et choix d'une question évaluative**

Evaluer l'impact social complet d'une structure sociale demanderait plusieurs années, la première étape de notre démarche d'évaluation consiste à fixer la (ou les) question(s) d'évaluation prioritaires. Ce travail n'empêche nullement la structure d'avoir une idée, même précise de ce qu'elle veut. Nous demandons cependant que le choix définitif intervienne à la fin de cette première phase.

Après un travail préalable de récolte d'information, nous organisons une ou plusieurs séances de travail. Nous complétons, avec des parties prenantes de l'organisme, la chaîne de valeur d'impact social.

A partir des matériaux récoltés et des échanges, des priorités émergent et aident à fixer la question évaluative. Celle-ci est une porte d'entrée pour l'évaluation qui nous permet de travailler sur l'ensemble de la chaîne de valeur en privilégiant un ou deux axes. Cette question peut par exemple interroger l'adéquation entre les besoins sociétaux et les pratiques, le lien entre les ressources et la mission, les résultats par rapport à la mission de départ...

→ **Récolte des données**

Une fois la question évaluative formulée, nous pouvons récolter les données. Pour y parvenir, nous devons choisir une méthode adaptée tant à la question, qu'au temps disponible, aux ressources (financières, humaines...) mobilisables, aux envies de la structure. SAW-B propose l'un ou l'autre outil tenant compte d'un maximum d'éléments. Un sondage ne nécessite pas le même temps de travail que l'organisation de 50 entretiens par exemple. Il peut s'agir de la mise en place d'indicateurs mais aussi de méthodes plus riches comme les entretiens, le sondage, l'observation participante, l'analyse en groupe...

En fonction des ressources, ce travail de récolte est fait par SAW-B et/ou par toute autre personne provenant de l'institution.

→ **Analyse des données et valorisation de l'impact social**

Sur base des données récoltées, un travail d'analyse est effectué dont la nature dépend principalement de la méthode de récolte et du type de données. Ce travail est lui aussi effectué par plusieurs personnes.

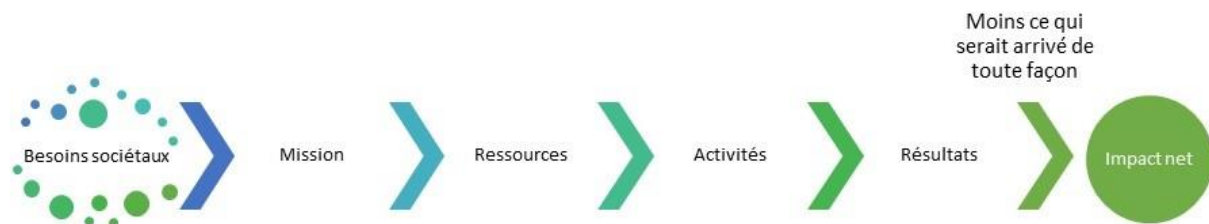
L'analyse donne un point de vue sur l'impact social. Il appartient à la structure de déterminer ce qu'elle souhaite faire du résultat (communication interne ou externe, modification, valorisation auprès de pouvoirs publics ou de financeurs...).

## 2. 1<sup>ERE</sup> ETAPE : DIAGNOSTIC ET CHOIX D'UNE QUESTION EVALUATIVE

### a. Travail sur la chaîne de valeurs

La mission qui nous a été confiée était d'organiser la première phase de la méthodologie d'évaluation de l'impact social décrite précédemment : le diagnostic et le choix d'une question évaluative.

A l'aide d'un outil principal qui est la chaîne de valeur de l'impact social, nous sommes intervenues à trois reprises pour travailler avec différents représentants de la structure<sup>1</sup>.



Cet outil est intéressant pour plusieurs raisons.

- Il interroge la structure par rapport à elle-même en listant les besoins sociétaux qu'elle cherche à combler, les missions qu'elle s'est fixées pour y répondre, les ressources qu'elle a, les activités qu'elle met en place pour remplir ses missions, les résultats qu'elle pense atteindre et les impacts qu'elle espère avoir sur ses publics.
- Il permet de croiser les regards et de prendre du recul sur le travail quotidien.
- Il fait émerger des débats et des échanges entre les personnes présentes sur des zones d'ombre et/ou les plus-values de la structure.
- Il permet à l'équipe de SAW-B de mieux comprendre la structure tant sur ses aspects formels qu'informels.

### b. Proposition d'une question évaluative

Quel est l'impact de Bras dessus bras dessous et de Het BuurtPensioen sur les bénévoles et bénéficiaires ?

### c. Proposition de méthode de récolte de données

- Focus groupe pour définir les thématiques pour construire un questionnaire
- Création d'un questionnaire
  - ❖ Questions fermées
  - ❖ Questions semi-ouvertes
  - ❖ Questions ouvertes

<sup>1</sup> Les chaînes de valeurs sont accessibles en annexe.

### 3. ETAPE 2 : CONSTRUCTION D'UN QUESTIONNAIRE

#### a. Focus groupe

Afin de construire l'outil de récolte de données, nous avons organisé un temps de focus groupe avec des membres du conseil d'administration, des travailleurs et des stagiaires et bénéficiaires. Ensemble, nous avons travaillé autour de l'expérience vécue au sein des structures et de ce qu'elle apporte pour eux<sup>2</sup>.

Le nombre de participants au focus groupe était insuffisant. Pour le compléter, la responsable de Samen Toujours a interviewé plusieurs membres<sup>3</sup>. Cet apport a été essentiel pour la construction d'un questionnaire pertinent.

#### b. Le questionnaire

A partir du travail réalisé en focus groupe, nous avons rédigé un questionnaire. Celui-ci a été relu et testé et puis modifié avant d'être transmis aux membres de Bras dessus bras dessous et de Het BuurtPensioen sous format informatique ou sous format papier<sup>4</sup>.

Le questionnaire a été construit de manière à pouvoir être réutilisé de manière régulière en modifiant, ou non, l'un ou l'autre point selon les besoins des structures.

---

<sup>2</sup> Le résultat de ce focus groupe se trouve en annexe.

<sup>3</sup> Nous utilisons la notion de membres qui permet de sortir d'une logique "bénévole – bénéficiaire".

<sup>4</sup> Le questionnaire se trouve en fichier joint.

#### 4. ETAPE 3 : ANALYSE DES RÉSULTATS

Après un mois de récolte de données, le réseau a récolté 123 réponses au questionnaire.

Nous avons analysé ces données en plusieurs temps.

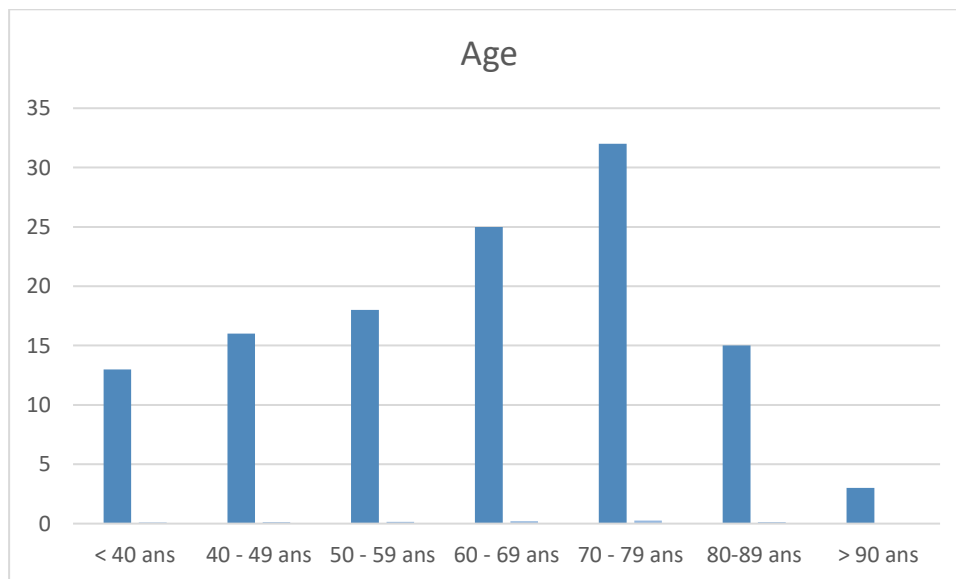
- D'abord, nous avons réalisé un traitement statistique complet (tri à plat et croisements).
- SAW-B a effectué une première lecture de ces données.
- Ces statistiques et la lecture ont été présentées à des représentants du réseau lors d'une matinée de travail.
- SAW-B et la responsable de Samen toujours ont traité et analysé les réponses des questions ouvertes.
- Enfin, nous avons rédigé un rapport complet combinant les analyses du réseau et celles de SAW-B.

Le questionnaire a été diffusé auprès de tous les membres de Bras dessus bras dessous et de Het BuurtPensioen.

##### a. Profil des répondants

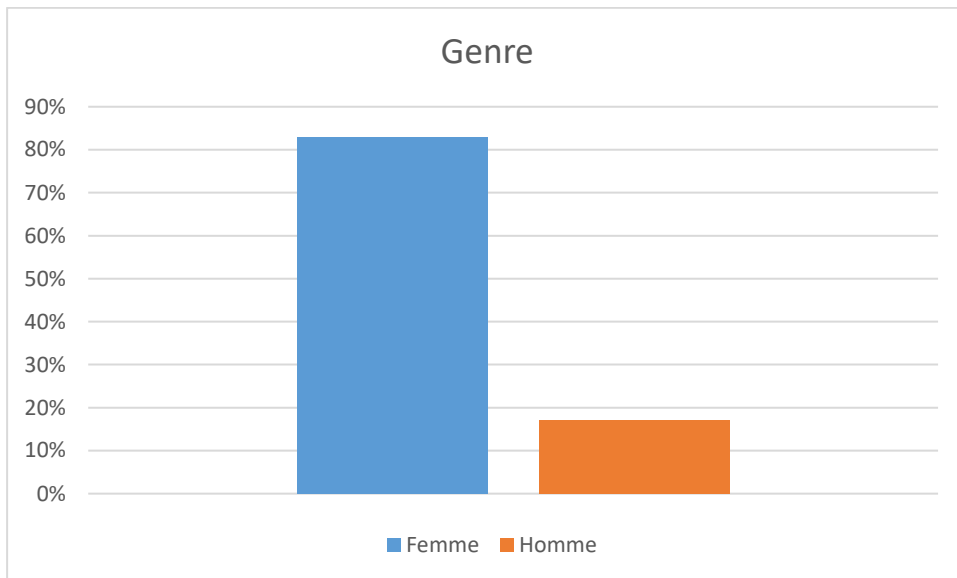
Pour entamer le traitement des données, nous avons analysé le profil des répondants au questionnaire. Ce travail a deux objectifs : comprendre qui a répondu et utiliser ces données pour les croiser avec les réponses aux autres questions.

###### 1. L'âge



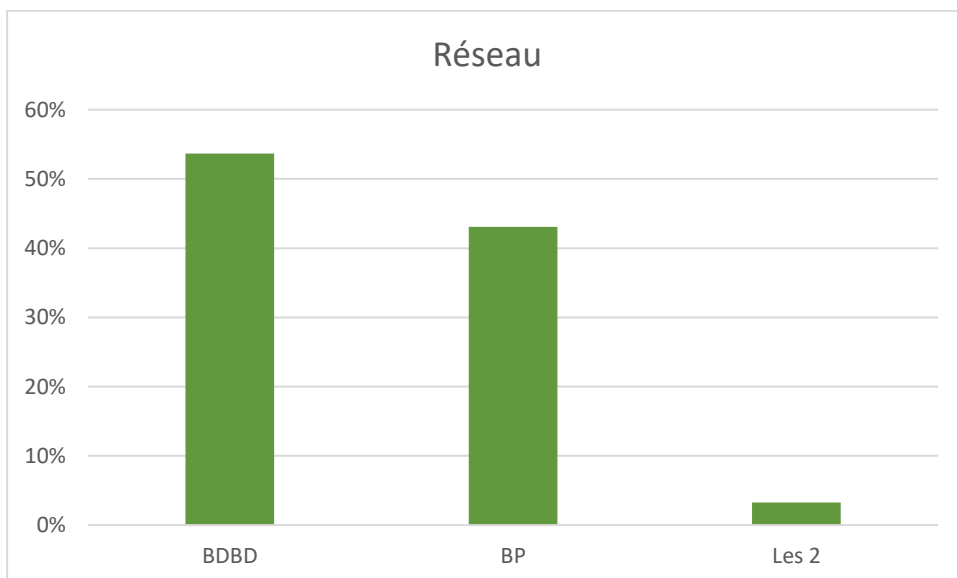
L'âge des répondants est variable. Les 70-79 ans sont les plus nombreux à avoir répondu. Les plus de 90 ans ne sont que trois, ce qui est somme toute assez logique. Mais on voit que la participation au réseau touche toutes les tranches d'âge. Le plus jeune répondant a 22 ans. Le plus âgé a 92 ans. Cette mixité générationnelle est au cœur de la finalité du réseau.

## 2. Le genre



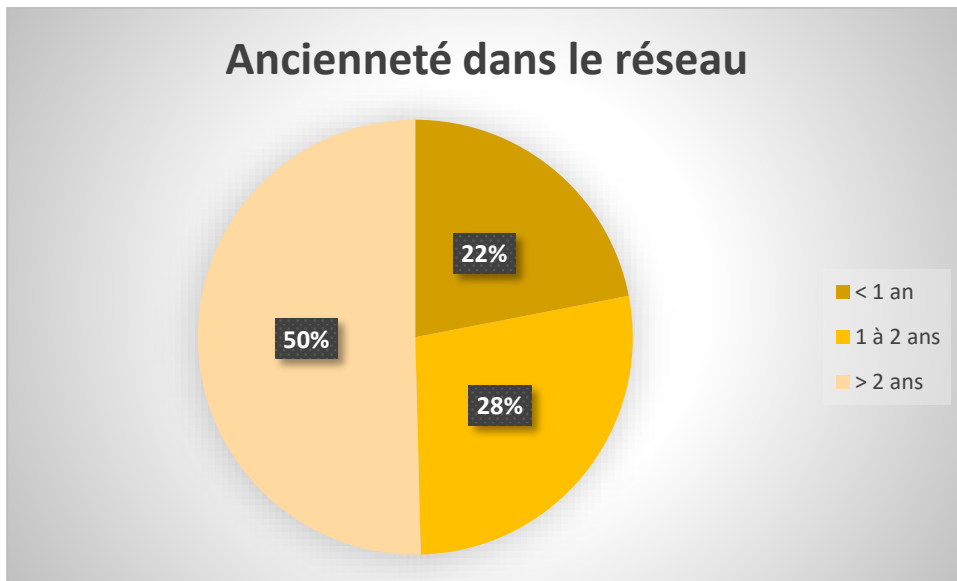
Le graphique est éloquent. Les femmes ont bien plus répondu au questionnaire. Cette donnée est à prendre en compte lorsqu'on analyse les résultats. Mais il faut aussi tenir compte du fait que les femmes sont plus présentes dans le réseau.

## 3. Bras dessus bras dessous ou Het Buurtpensioen ?



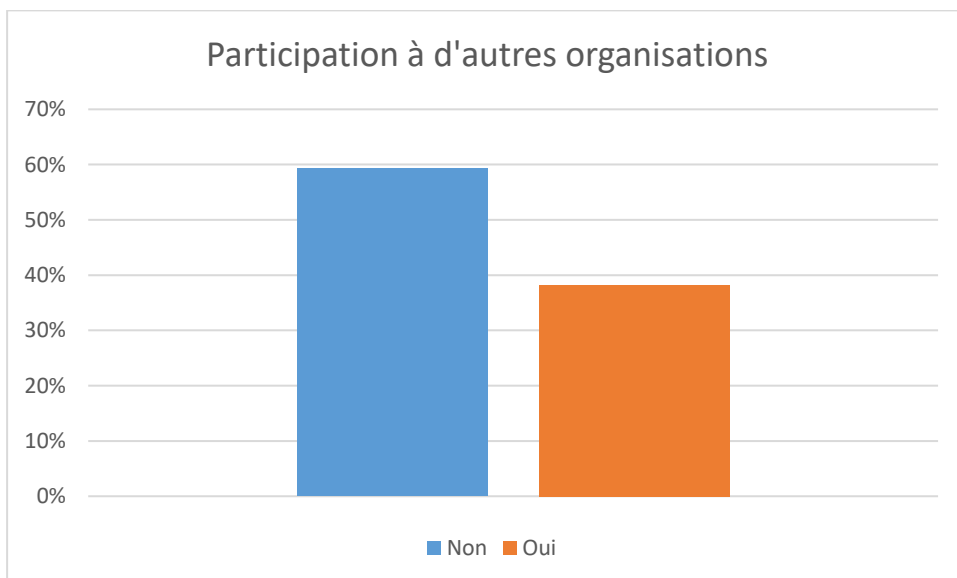
4 personnes ont indiqué qu'elles faisaient partie des deux associations. Sans précision, deux raisons peuvent expliquer ce choix : soit ces personnes n'identifient pas avec précision à quelle association elles sont liées soit elles participent aux activités des deux, indifféremment. Quoi qu'il en soit, on voit que la grande majorité s'identifie à un acteur en particulier. La plus forte participation au questionnaire de "membres" de Bras dessus bras dessous peut s'expliquer par des raisons organisationnelles de la diffusion du questionnaire.

#### 4. Ancienneté dans le réseau



50% des répondants sont actifs dans les réseaux depuis plus de 2 ans. Cela signifie qu'ils le sont depuis avant le COVID. L'autre moitié se répartit équitablement entre 1 à deux ans et moins d'un an. Lors du focus groupe pour construire ce questionnaire, plusieurs personnes ont évoqué la situation du COVID, entre isolement, réduction des activités en raison des fermetures/confinement et l'envie/besoin de se mobiliser pour venir en aide pour expliquer leur choix de participer au réseau.

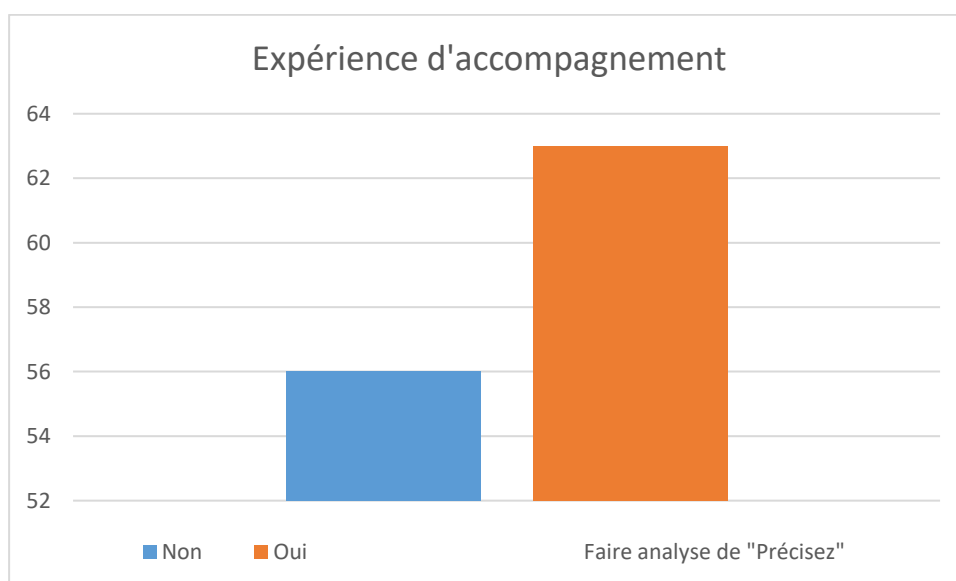
#### 5. Participation à d'autres organisations



Si une majorité des répondants ne participent à aucune autre organisation, il est intéressant de voir que près de 40% indiquent qu'ils sont actifs dans d'autres organisations. Le réseau est un complément et/ou un plus dans une démarche participative pour une bonne partie des "membres". Mais il est aussi la seule organisation où près de 60% des membres sont actifs. Ce sont deux publics spécifiques qui s'impliquent dans le réseau. Cette information peut être intéressante à avoir en tête lorsque de nouvelles personnes décident de rejoindre le réseau. Leurs attentes, besoins et demandes peuvent varier.



## 6. Expérience d'accompagnement



Lors du focus groupe de préparation du questionnaire, nous avons remarqué qu'une bonne partie des personnes présentes avaient une expérience d'accompagnement. Cela signifie qu'elles ont travaillé dans un métier d'accompagnement ou qu'elles ont été aidante proche pour un membre de la famille, un ami ou un voisin. Cette question nous permet de confirmer cette information récoltée lors du focus groupe. Le réseau est un prolongement d'une expérience d'accompagnement pour plus de la moitié des répondants. C'est aussi à mettre en lien avec le graphique sur la représentation genrée des répondants. En effet, les femmes sont plus fréquemment aidantes proches ou ont des métiers dans ce qu'on appelle le Care (métiers du soin, de la sollicitude, du souci de l'autre au sens général).

Dans une question ouverte, nous proposons aux répondants de préciser ce qu'ils ont comme expérience d'accompagnement.

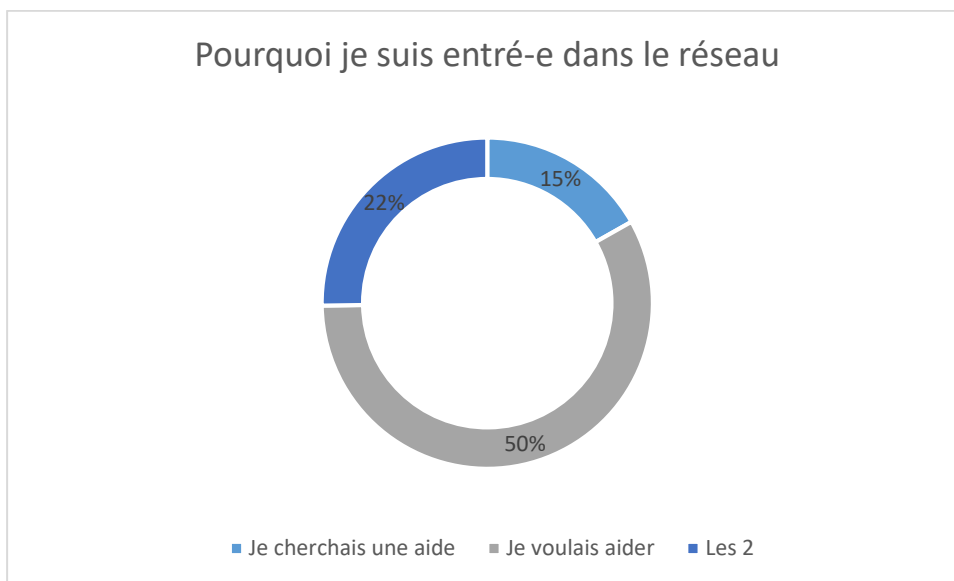
Aide sphère privée (famille ou proche)	16
Aide voisins (ou engagement dans le quartier)	10
Secteur associatif ou volontariat	9
Action sociale	8
Aide personnes âgées hors famille	8
Profession santé ou accompagnement	8
Enfants (famille ou non)	8
Handicap	4
Mouvement jeunesse	3
Secteur culturel	2

Une majorité a indiqué être aidant proche avec de la famille, des proches ou de l'aide dans le quartier. Une autre partie a indiqué avoir une expérience d'ordre professionnelle ou bénévole.

Une des répondantes à ajouter ce commentaire fort intéressant

*"Je me suis aperçue que aider les autres m'aidait moi aussi"*

## 7. Pourquoi je suis entré-e dans le réseau ?



Derrière cette question, nous nous interrogeons sur les raisons premières de l'entrée dans le réseau. En effet, dès le début de la mission d'accompagnement en évaluation d'impact social, nous avons remarqué combien cette question était importante, mais dans un sens bien différent de ce qu'on voit d'ordinaire dans ce type de structure. La distinction aidant-aidé n'est pas du tout au cœur du dispositif. Ce qui rend l'approche du réseau assez unique. Si Bras dessus bras dessous utilise la notion de voisiné et de voisinier, Het Buurtpensioen ne l'utilise pas. Et dans un cas comme dans l'autre, que ces concepts de voisiné-voisinier soient présents ou non, la dynamique est à l'inverse de "quelqu'un reçoit" et "quelqu'un donne". On s'approche bien davantage des logiques de don – contre-don défendu par l'anthropologue Marcel Mauss.

*Le donneur a une forme de prestige ou d'honneur dans le fait de savoir-donner, quant au receveur il doit d'abord savoir-recevoir et doit ensuite savoir-rendre à d'autres « un équivalent » de ce qu'il a reçu<sup>5</sup>.*

Les réponses à cette question doivent être interprétées au regard de cette conception du partage propre au réseau. Mais elles doivent aussi prendre en compte une difficulté propre à la notion d'aide. L'âge avançant, le besoin de demander de l'aide se fait souvent ressentir. Pour des tâches du quotidien, mais aussi pour des activités diverses. Cette nécessité est rarement facile à accepter, surtout si on a été plus souvent la "personne qui aide". Même si on a besoin d'aide, on peut se présenter dans un réseau comme celui-ci en affirmant sa volonté première d'apporter de l'aide, ou en taisant son besoin profond d'être aidé.

Le réseau, avec son approche unique qu'on qualifierait de don – contre-don, offre un cadre propice pour des personnes qui ont besoin de temps ou d'un espace particulièrement ouvert face à cette difficulté.

Aller frapper à la porte d'une association en disant "j'ai besoin d'aide" est une étape très difficile pour de nombreuses personnes, même quand la nécessité est forte.

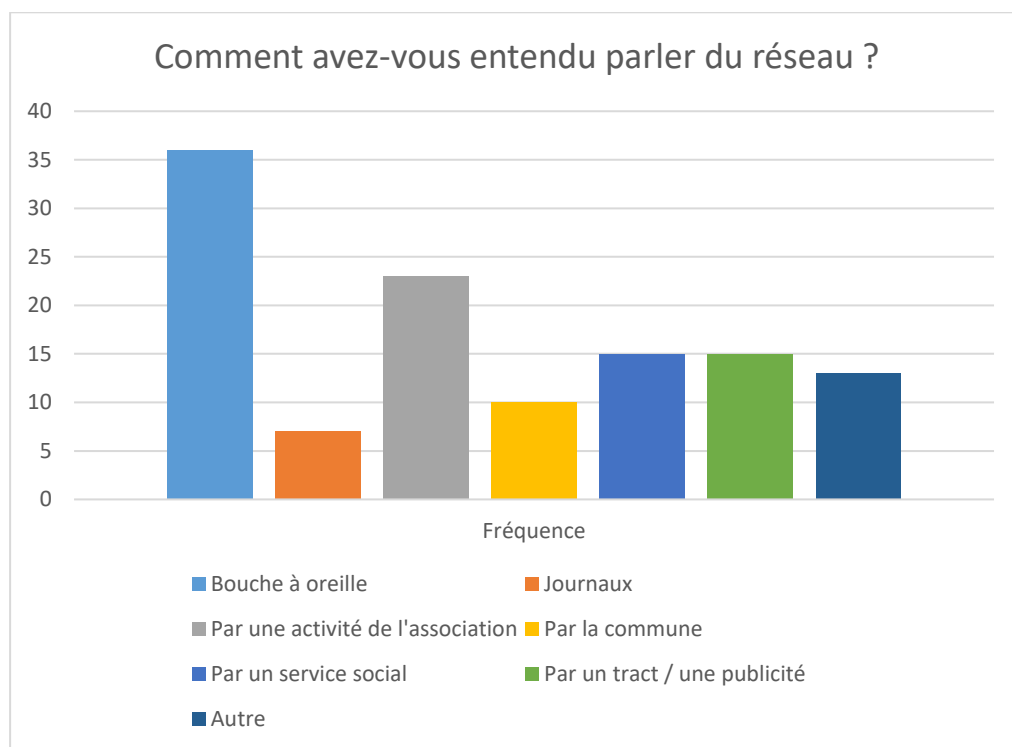
---

<sup>5</sup> Thierry De Briey, *Repenser la démocratie – Cinquième volume : Réflexions sur la démocratie en France et dans le monde*, Librinova, 2021.

## b. Tri à plat

Après l'analyse du profil des répondants, nous proposons une analyse à plat des données. Cela signifie que nous proposons une réflexion sur chaque question du questionnaire, en prenant en compte l'ensemble des réponses reçues.

### 1. Comment avez-vous entendu parler du réseau ?

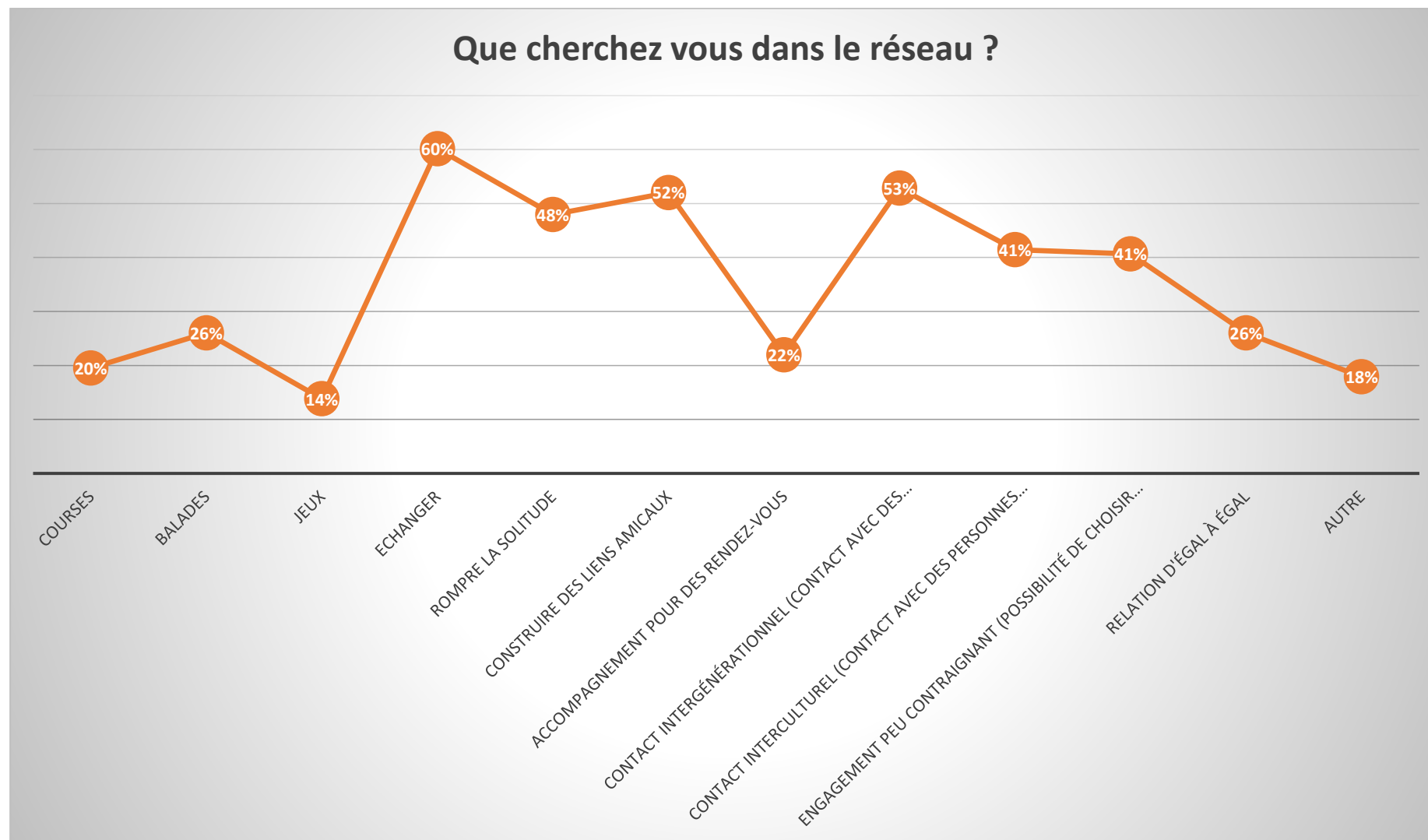


Cette question nous permet de découvrir comment les personnes arrivent dans le réseau. Le bouche-à-oreille est la première source. Cette réponse offre deux analyses : d'une part, les gens en parlent (que ce soit des membres ou des partenaires du réseau), d'autre part, leur manière d'en parler est positive puisque cela incite de nouvelles personnes à y participer.

Plusieurs répondants indiquent qu'ils découvrent le réseau par l'entremise de partenaires (communes, services sociaux). Ils connaissent le réseau et le promeuvent auprès des personnes susceptibles d'être intéressées. Le réseau est donc reconnu par d'autres acteurs.

Enfin, dernier enseignement, le réseau organise des moments et des activités qui attirent des personnes. Elles osent y participer, même sans connaître l'organisateur. Cela signifie que des personnes ne sentent pas trop de barrières (inconscientes) à l'entrée.

## 2. Que cherchez-vous dans le réseau ?



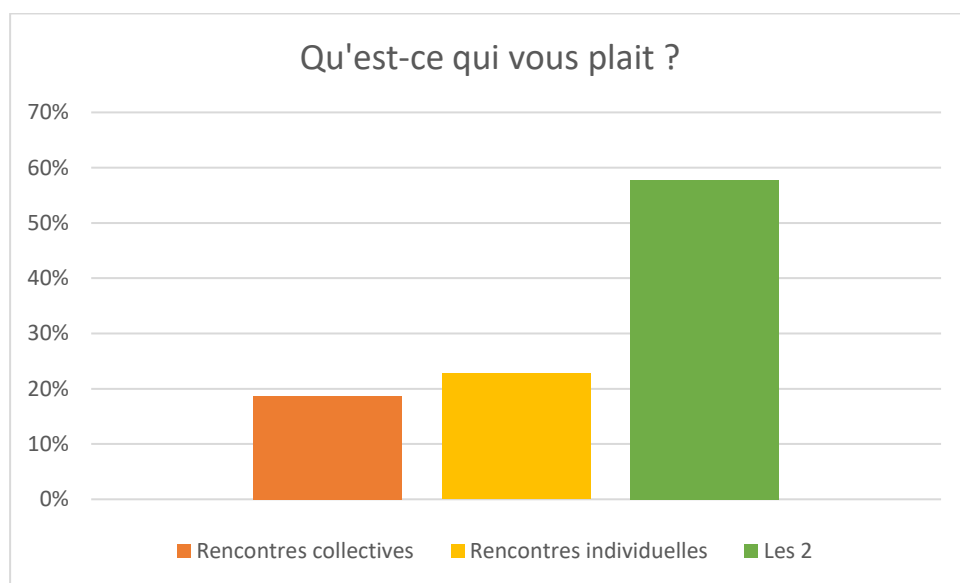
Les dimensions sociales de rencontre, d'échange, de liens amicaux sont prédominantes dans les recherches des membres. Ils viennent prioritairement pour ça.

Bénéficier d'une aide n'est pas une recherche primordiale. Cela fait à nouveau écho à la question de don – contre-don.

Il est intéressant de voir qu'avoir un engagement peu contraignant est important pour de nombreux répondants. La liberté de s'investir ou non, de pouvoir le faire un peu ou plus, fait partie des éléments qui comptent. C'est une donnée à ne pas oublier pour les travailleurs du réseau.

Dans la section autre, plusieurs répondants ont proposé des notions autour d'aider, de se rendre utile, de rendre service.

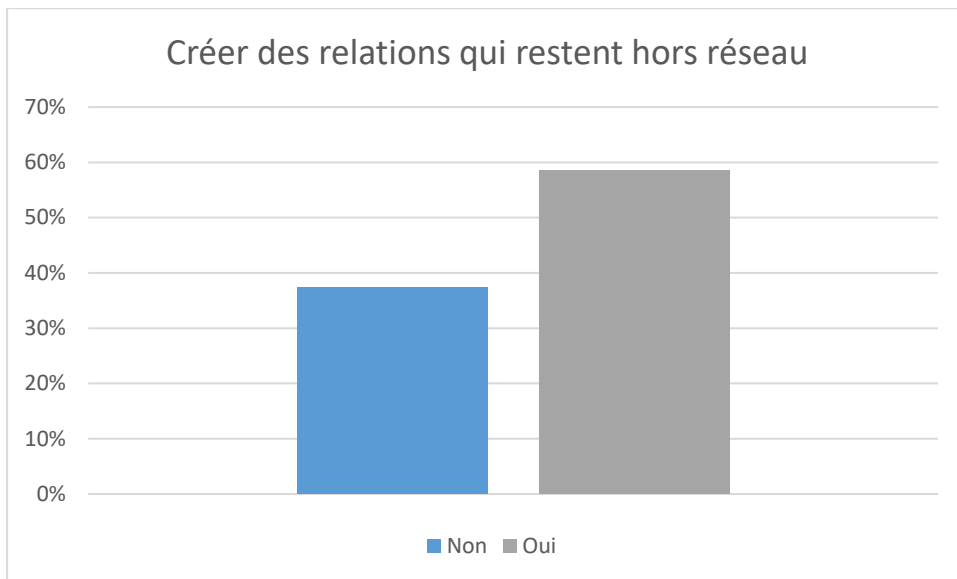
### 3. Qu'est-ce qui vous plait dans réseau ?



Le réseau organise des moments collectifs et aussi des rencontres entre deux personnes. Cette combinaison est plébiscitée par les membres du réseau. Certains ne participeront qu'à des activités collectives. D'autres ne solliciteront que les rencontres individuelles. Mais la majorité recherche les deux types d'activités.

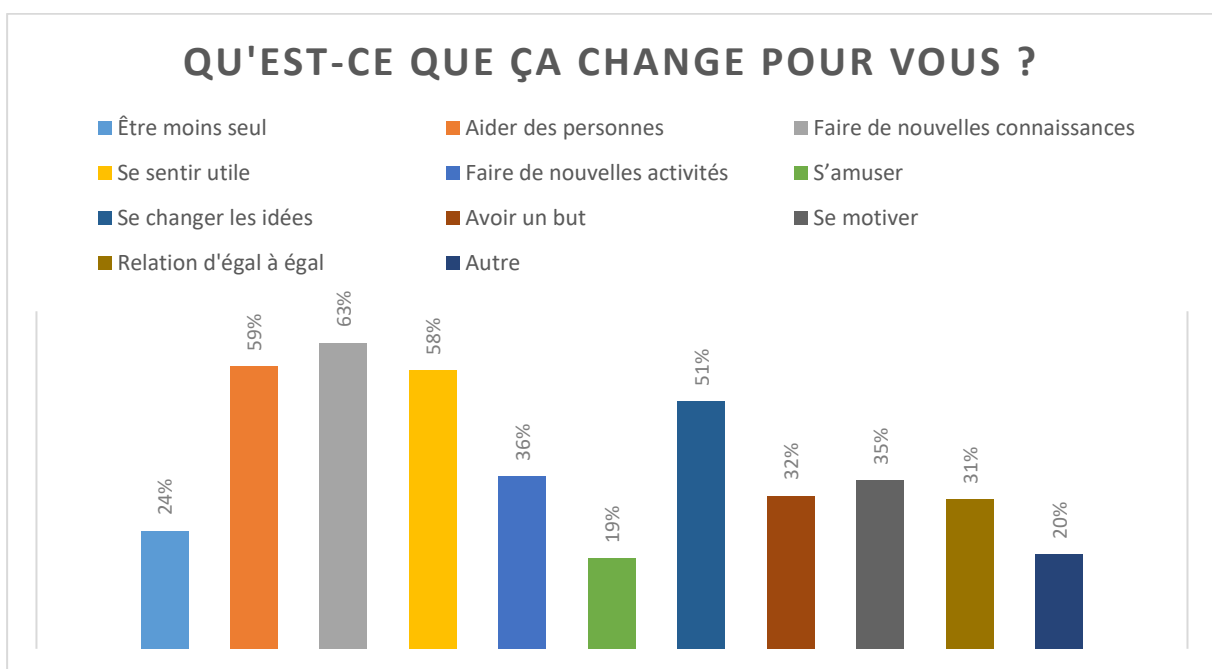
Le réseau a donc intérêt à poursuivre son investissement sur les deux dimensions pour répondre aux besoins des membres s'il veut continuer à offrir un environnement propice à des échanges forts et variés.

### 4. Se faire des amis qui restent hors des activités du réseau



Les participants au réseau ne font pas que rencontrer des personnes au moment des activités. De vraies relations se nouent, se construisent et persistent plus loin et au-delà du réseau. Ils sont près de 60% à maintenir des liens qui débordent des rencontres internes. C'est un résultat des processus de rencontre mis en place par le réseau (y compris le *matching*<sup>6</sup> entre les personnes) qui lui-même est très probablement générateur d'impacts sociaux importants.

#### 5. Qu'est-ce que la participation au réseau change pour vous ?



Quatre réponses ont été les plus sollicitées. La première fait écho aux attentes des membres : faire de nouvelles connaissances. On voit que cette attente est rencontrée.

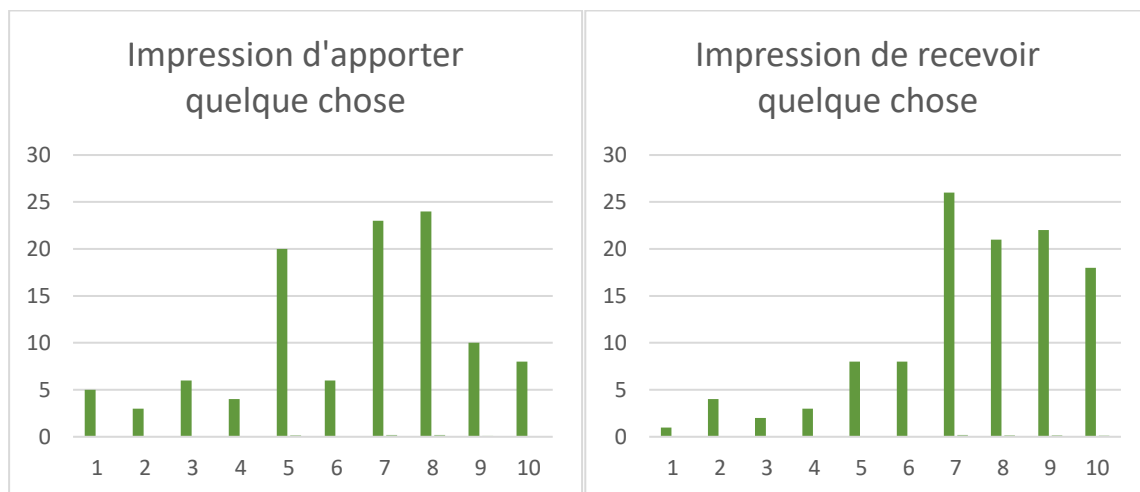
<sup>6</sup> Le moment où on propose la rencontre entre deux membres

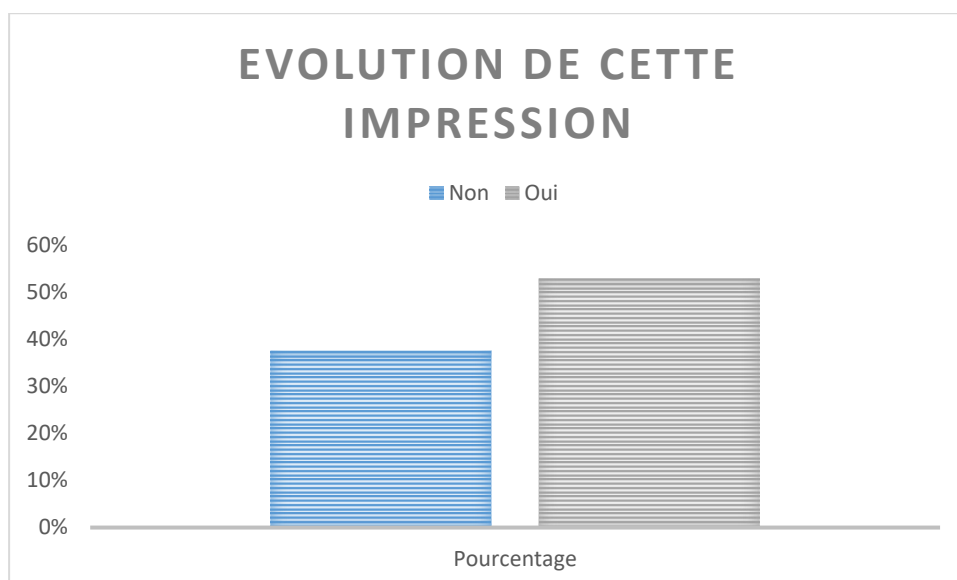
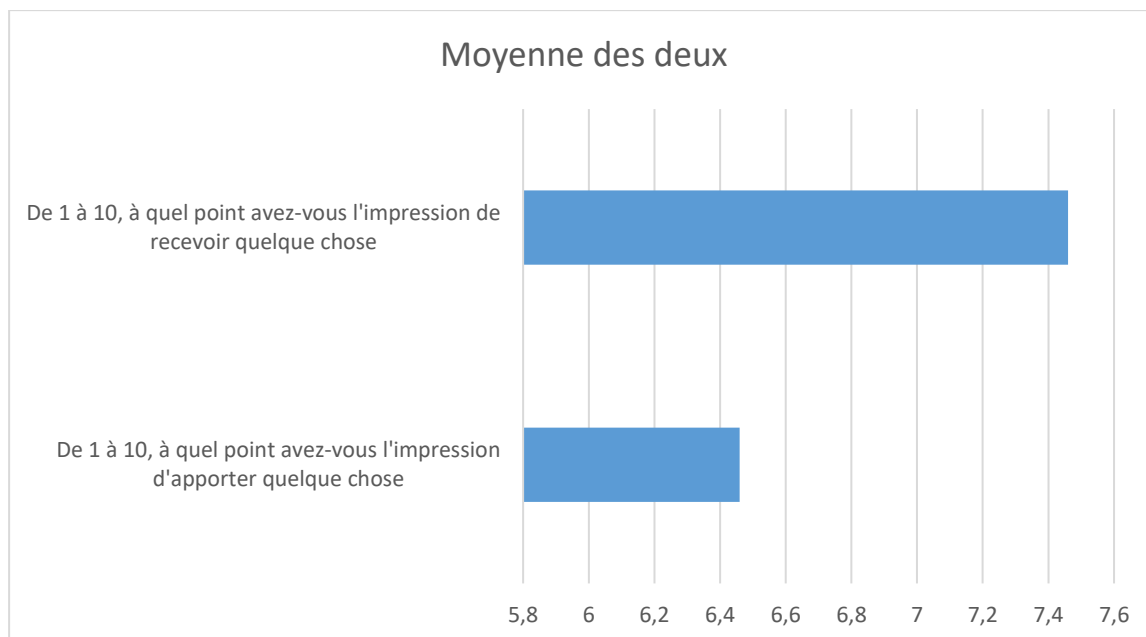
Aider des personnes et se sentir utile sont deux changements mis en avant par plus de la moitié des répondants. Ce qui est étonnant c'est que ces dimensions ne sont pas apparues de cette manière dans les attentes mais qu'elles représentent les changements les plus importants.

Dans une société qui ne valorise pas pleinement la place et le rôle des personnes après leur sortie du monde du travail, et encore moins quand l'âge avance, les membres du réseau accordent une importance forte au fait de se sentir utile, d'aider d'autres personnes, d'être encore un acteur de la société.

L'approche du réseau que nous avons définie sur don – contre-don semble être une plus-value et une force pour valoriser ses membres. On sort d'une logique occupationnelle ou d'une logique de charité pour offrir un cadre innovant. On reçoit, on donne.

## 6. Apporter quelque chose – recevoir quelque chose





Cette question est très intéressante et illustre avec pertinence cette notion de don – contre-don que nous avons évoquée à plusieurs reprises.

Comme nous l'avons soulevé, le réseau s'est construit dans la volonté d'aller au-delà d'une relation donneur-receveur. Pour les structures, la relation entre les membres repose sur l'idée qu'en donnant, on reçoit. Qu'en recevant, on donne.

Les intentions sont là. Bras dessus bras dessous et Het BuurtPensioen fournissent un cadre qui cherche à nourrir ce donnant-donnant. Les graphiques ci-dessus montrent que la manière de penser cette relation donnant-donnant se vit sur le terrain. Elle y prend forme et vie.

Ces graphiques sont encore plus intéressants si on les met en lien avec le graphique au point a.7 "Pourquoi je suis venu-e dans le réseau ?". Ce graphique indique que la moitié des répondants sont venus pour apporter de l'aide. Lorsqu'on leur demande "Avez-vous l'impression de recevoir quelque chose ?", nous obtenons une moyenne de plus de 7. Il y a un point d'écart en moyenne avec la réponse à la question : "avez-vous l'impression d'apporter quelque chose ?".



On remarque également que ces impressions de recevoir ou d'apporter quelque chose évoluent avec le temps. La participation à une activité ou l'autre est insuffisante pour saisir la portée et l'évolution de ces impressions, mais de voir cette évolution s'inscrire dans le temps. Le croisement des données avec le nombre d'années d'implication sera très instructif pour déterminer si ce chiffre évolue vers le haut ou vers le bas.

Les réponses à ces questions donnent une impression positive. Nous pourrions avoir une crainte que les répondants moins enclins à se sentir "apporteur de quelque chose" se sentent dévalorisés ou moins utiles. Mais le graphique au point b.5 sur les changements générés par la participation montre que le sentiment d'utilité et le fait d'aider sont forts pour plus de la moitié des répondants.

Nous pouvons formuler des hypothèses sur les raisons de ces différences d'expression autour de la notion d'aide : humilité et surprise sont des options plausibles, qu'il serait intéressant de creuser lors d'entretiens qualitatifs pour en comprendre le sens plus finement.

Dans les questions ouvertes, les répondants pouvaient donner des précisions sur ce qu'ils estiment apporter au réseau.

Joie - bonne humeur - sourire – regard positif - chaleur humaine ...	33
Temps	31
Aide	26
Ecoute	13
Présence, compagnie	11
Amitié - amour - affection	10
Savoirs, connaissances	7
Conversations, échanges, partage, réciprocité	7
Cuisine	5

Leurs réponses viennent approfondir cette notion d'échange, d'empathie, de rencontres mise en avant à nombreuses reprises dans ce questionnaire.

Et même lorsqu'on leur demande ce qu'ils apportent, ils s'empressent de compléter leur réponse en ajoutant ce qu'ils reçoivent en retour.

*« Apporte 1 regard de gentillesse sur les choses. J'aime beaucoup les gens, il y a de l'humanité dans des réunions comme ça, surtout ceux qui sont mis à part des autres. Je donne et je reçois autant que je donne. »*

*« Mon aide et mon temps ce qui n'est rien comparé au retour que j'en ai »*

Plusieurs répondants expriment néanmoins leur désarroi face à ce qu'ils considèrent comme une difficulté à donner.

<i>je voudrais donner</i>
<i>Rien puisque je ne peux pas me déplacer</i>
<i>donne 1 petit peu. Très difficile à dire.</i>
<i>je ne sais pas répondre</i>
<i>rien malheureusement. Plus l'âge pour entreprendre de nouvelles choses.</i>
<i>Rien</i>

<i>Je n'ai pas encore assez donné</i>
<i>Je ne sais rien donner.</i>
<i>rien</i>
<i>rien, ma présence.</i>

Valoriser les petits gestes, les présences, les petites choses qui sont autant de richesses peut être renforcé pour rappeler à chacun que l'entrée dans un échange, à elle seule, est un don énorme pour celui qui le partage.

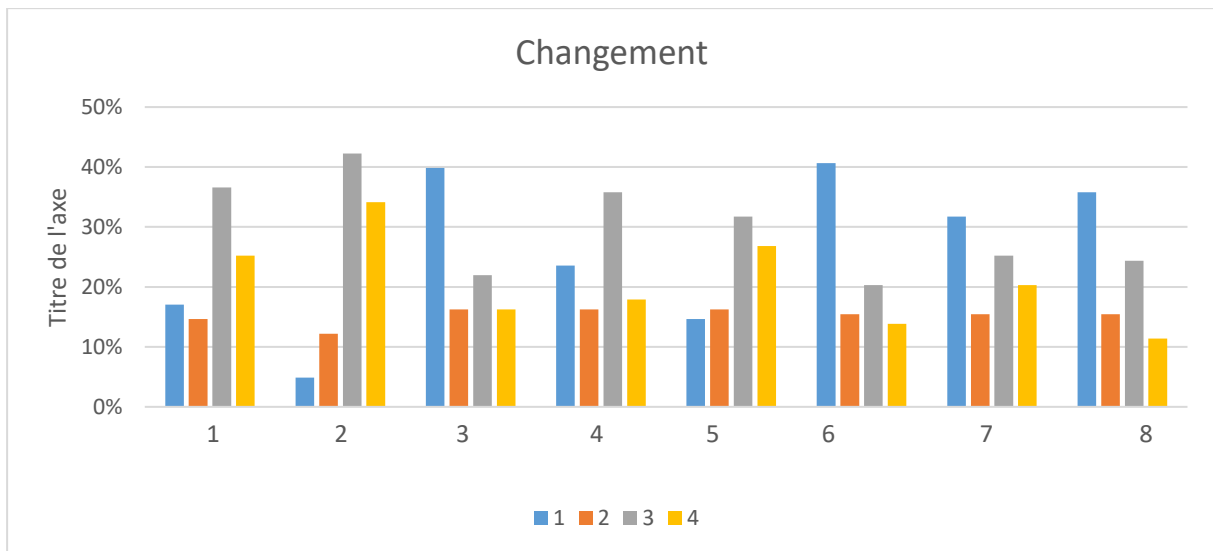
En parallèle de ce qu'ils apportent, nous demandions aussi de préciser ce qu'ils reçoivent.

<b>SOCIALISATION</b> : contacts, connaissance, rencontre, échanges, intergénérationnel	35
<b>CARE</b> : soutien, écoute, empathie, gentillesse, attention, reconnaissance, chaleur humaine, aide, considération, gratitude, bienveillance, "bonnes ondes", tendresse, respect, accompagnement	43
<b>BIEN-ETRE</b> : joie, bonheur, plaisir, reconnaissance/amour de soi, sentiment d'utilité, temps pour moi, valorisation, gratitude, épanouissement, don de soi, satisfaction, sourire, ralentissement/hors du tps, savoir que ça existe	38
<b>LIEN</b> : amitié, amour, affection, petite famille, entraide, convivialité, partage, appartenance, sympathie, confiance, entourage (bien entouré), apprentissage, interculturel	49
<b>Activités/occupation</b>	3
<b>Nourriture</b>	2
<b>Ouverture/perspectives/leçon de vie</b>	4
<b>Autre</b> : efficacité, conseils, responsabilités, information	4

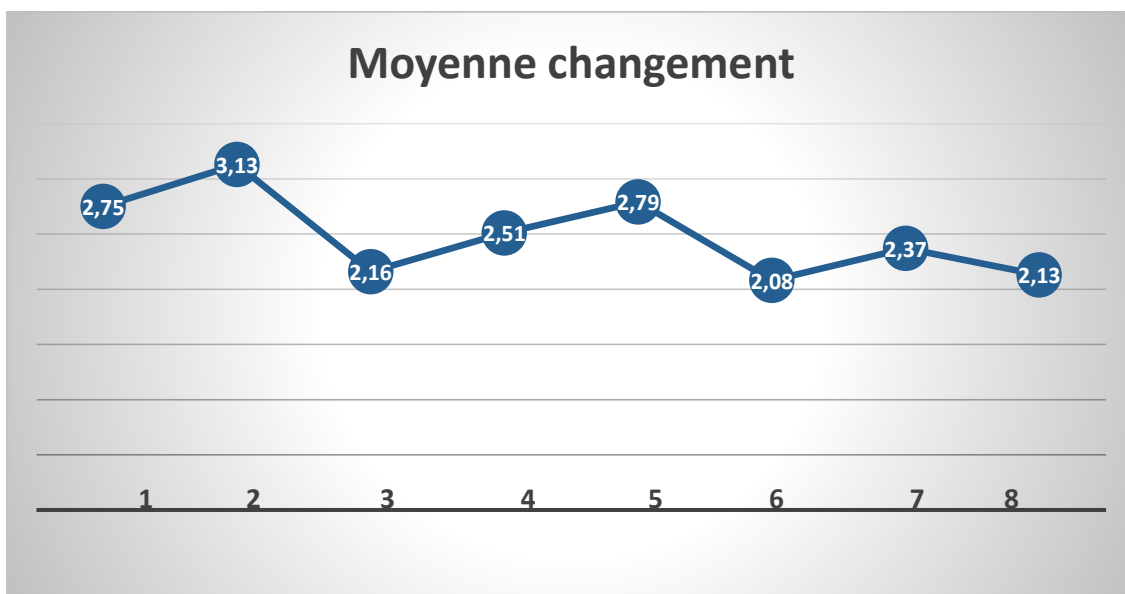
Les réponses sont éloquentes. Elles viennent toutes confirmer ce que nous avons évoqué autour du don – contre-don et du care. Elles sont aussi étonnantes parce que les personnes abordent avec force la rencontre, l'échange, la chaleur humaine, le partage, l'amitié, l'amour comme ce qu'elles reçoivent oubliant presque que pour qu'il y ait échange, il faut être au moins deux. Les répondants ne sont pas les observateurs de ces échanges, mais une pièce essentielle, existentielle.

#### 7. Selon vous, est-ce que votre participation dans le réseau a un effet sur...

Pour cette question, les répondants devaient, pour chaque item, choisir entre 1 (pas du tout) et 4 (beaucoup).



- 1 = bien-être physique
- 2 = bien-être mental
- 3 = Autonomie
- 4 = Implication dans le quartier
- 5 = regard sur le monde
- 6 = impact sur les relations familiales
- 7 = impact sur les relations avec le voisinage
- 8 = implication dans d'autres activités



Nous avons déjà observé que des changements se produisent grâce à l'implication dans le réseau. Nous avons souhaité creuser cette question en cherchant à identifier les impacts générés.

Nous remarquons clairement que l'impact le plus net est sur le bien-être mental. La santé mentale a été souvent évoquée ces deux dernières années en lien avec le COVID et les perturbations qu'il a générées, encore plus auprès des personnes âgées dont l'isolement a souvent été encore plus criant. De voir des membres du réseau pointer cette évolution positive de leur bien-être mental est une réussite forte, qui ne doit pas être négligée.

Le second changement important est plus surprenant parce qu'il n'est pas au cœur des impacts pressentis au lancement de cette démarche d'évaluation. Or, le regard sur le monde des répondants a évolué positivement grâce à l'implication dans le réseau. La mixité intergénérationnelle est bien sûr en filigrane, mais pas seulement.

Le troisième changement concerne le bien-être physique.

L'impact sur l'autonomie est moins grand. Cette découverte a pu surprendre le réseau au moment des premières analyses de résultats.

Dans le questionnaire, nous proposons la possibilité d'ajouter des commentaires si les répondants souhaitent donner des précisions sur ces impacts.

Dans les réponses ouvertes, nous obtenons des éléments de précisions fort utiles.

### **Commentaires bien-être physique**

Deux informations principales ressortent des réponses.

- Le fait de se déplacer pour les activités ou la participation améliore le bien-être physique.
- Beaucoup de commentaires lient bien-être mental et bien-être physique : "parce que je me sens mieux mentalement, mon physique va mieux".

Les répondants montrent bien le lien entre le physique et le mental en pointant principalement l'impact du second sur le premier, et non l'inverse. C'est parce qu'ils se sentent mieux mentalement qu'ils se sentent mieux physiquement.

### **Commentaires bien-être mental**

Presque tous les commentaires relevés évoquent l'importance du contact humain pour améliorer le bien-être mental. De la rencontre naît l'amélioration du bien-être. Ils n'évoquent pas un type spécifique d'activités ou des rencontres individuelles ou collectives, mais pointent la rencontre en tant que telle.

Quelques répondants parlent de l'impact du sentiment d'utilité sur le bien-être mental. Le fait de se sentir utile, de ne pas seulement être le récepteur, améliore le bien-être. Ceci vient renforcer la pertinence de l'approche du réseau.

### **Commentaires autonomie**

Comme nous l'avons dit, le sujet de l'autonomie a généré des questionnements lors de la première présentation des résultats. Les commentaires sur cette question suscitent une attention plus grande, au minimum pour comprendre un peu mieux ce que les répondants mettent derrière la notion d'autonomie.

Une partie des remarques précisent que les personnes se sentent autonomes. Il est important de rappeler que le réseau touche une population allant de 22 à 92 ans. Il est donc assez logique que nombre des répondants se sentent autonomes.

Pour les autres réponses, elles pointent derrière l'autonomie la question du mouvement et renvoient davantage au bien-être physique.

Bien que ces réponses puissent donner l'impression à une partie des équipes du réseau qu'elles n'atteignent pas les objectifs fixés, elles montrent plutôt que le réseau joue un rôle différent vis-à-vis de ses membres non pas dans une accentuation de l'autonomie mais dans une amélioration de la qualité de cette autonomie.

Quoi qu'il en soit, il peut être intéressant pour le réseau de creuser ce sujet s'il estime que cela l'aiderait à mieux comprendre son impact.

### **Commentaires implication quartier/ville**

Le réseau cherche à renforcer l'implication de ses membres dans le quartier/ville. On a vu que, sur ce point, la moyenne était moins forte (tout en restant relativement bonne). Les réponses ouvertes apportent quelques éclairages.

- La plupart des commentaires évoquent l'absence de changement sur ce point (soit ils n'étaient pas actifs et cela ne change rien, soit ils l'étaient déjà).
- L'un ou l'autre évoquent un plus. Ils parlent du fait qu'ils sont reconnus comme bénévoles du réseau. Ils deviennent des référents pour le voisinage et on vient vers eux pour des demandes spécifiques ou des échanges d'idées.

### **Commentaires regard sur le monde**

Les commentaires évoquent la rencontre comme vecteur de changement du regard. Le fait de voir l'entraide, d'y participer aide certains à voir le monde plus positivement. Cela signifie qu'on est au-delà d'une rencontre intergénérationnelle ou d'une rencontre interculturelle, mais qu'on touche à une vision plus optimiste du monde et de la société en générale provoquée par les échanges et tout ce qu'ils génèrent.

### **Commentaires sur lien avec la famille/amis**

Même si l'impact est moindre que d'autres sur ce sujet, de belles choses ont été dites dans les réponses ouvertes.

- Les activités proposées et la participation au réseau sont des sujets de conversation avec les familles.
- L'entourage est rassuré, content de voir leur proche participer au réseau.
- Des personnes plus jeunes évoquent l'évolution de leur regard sur les personnes âgées de leur famille. La dimension intergénérationnelle prend tout son sens.

### **Commentaires sur les relations avec les voisins**

Quelques répondants parlent d'une meilleure relation avec les voisins, notamment parce que le réseau leur a donné la force d'oser leur parler.

## 8. Recommandation



Nous apprécions terminer un questionnaire par cette question qui vient un peu résumer tout ce qui précède.

Le résultat est éloquent et se suffit à lui-même.

### c. L'analyse des questions ouvertes

#### 1. Qu'est-ce que vous n'aimez pas dans le réseau ?

A côté de la question « qu'est-ce que vous aimez dans le réseau ? », nous avons donné la possibilité d'exprimer ce que les répondants n'aiment pas. Aucune organisation n'est parfaite et ne correspond parfaitement à tout le monde.

<b>Éléments d'ordre relationnel ou interpersonnel</b> Manque de reconnaissance, engagement, méfiance, hypocrisie, personnalités	13
<b>Éléments d'ordre structurel ou organisationnel</b> Principalement liés à la manière dont est fait le suivi (/contrôle), au cadre d'intervention des bénévoles, aux réunions organisées	17
<b>Frustrations ou émotions liées aux situations des personnes âgées</b>	4
<b>Rapport avec institutions ou écosystème du réseau</b> Contact avec institutions ; confusion qu'il peut y avoir avec les services communaux	2
<b>Racisme / discrimination</b>	3
Autres : demandes urgentes ; frein de la langue	

La question organisationnelle est la plus évoquée. On y évoque notamment les difficultés liées au cadre : quand dois-je passer le relais ? Lors des rencontres, les membres peuvent être amenés à faire face à

des limites humaines mais aussi à des constats d'évolution de la situation d'autres membres (maladies, limites à l'autonomie...). Y être confronté est en soi une difficulté. Ne pas savoir quand ou comment agir peut-être très perturbant et démoralisant.

Evidemment, comme dans tout lieu où se côtoie des êtres humains, des dissensions, des désaccords, des conflits peuvent apparaître. Pouvoir les repérer et les gérer est important, tout en acceptant qu'ils font partie de la rencontre humaine.

La question du racisme est peu relevée mais est préoccupante en soi et mérite une attention particulière, d'autant plus que la mixité interculturelle est un élément fort mis en avant par les répondants dans d'autres questions.

## 2. Que trouvez-vous dans le réseau que vous ne trouvez pas ailleurs ?

<b>Profils et attitudes des bénévoles</b> Disponibilité, écoute, bienveillance, ...	25
<b>Convivialité</b> Joie, sympathie, chaleur humaine, humanité...	17
<b>Liens, amitié, rencontres</b>	13
<b>Système de duos</b>	6
<b>Solidarité</b>	4
<b>Réciprocité</b> Chacun trouve sa place, prise en compte dans décisions, entraide, ...	17
<b>Contacts interculturels</b>	5
<b>Éléments liés à la vie du quartier</b> - proximité - collaboration avec autres initiatives locales	13
<b>Liens intergénérationnels</b>	7
<b>Reconnaissance – valorisation des bénévoles</b>	3
<b>Aide</b>	3
<b>Activités spécifiques</b>	2

Le cadre de construction et d'épanouissement du réseau est un élément fort mis en avant par les membres. Ils reviennent parce qu'ils s'y sentent bien, qu'ils y trouvent écoute, bienveillance et chaleur humaine.

La réciprocité est à nouveau plébiscitée et confirme nos analyses précédentes.

La proximité est également un élément fort. Pouvoir vivre des moments agréables, près de chez soi.

## 3. Pourquoi restez-vous dans le réseau ?

<b>ACTIVITE</b>	5
<b>AMBIANCE</b> : dynamique, conviviale, rigole bien, ...	9
<b>AVIS SUR L'ASSOCIATION</b> : répond à ses missions, travail bien, dynamique, locale, bien encadré, etc.	13
<b>BIEN-ETRE</b> : utilité, ça me plaît, à l'aise/comme chez soi, j'ai bien, très contente, se sent bien, satisfaction, nécessaire pour la santé, oxygène, bonheur, valorisation, attachement, ...	37
<b>CARE</b> : aide, bien accueillie, bienveillance, entraide, écoute, tendresse, soulager	13

<b>DEVELOPPEMENT PERSO</b> : s'améliorer, enrichissement	4
<b>LIEN</b> : amitié, solidarité, plaisir des contacts, belles personnes, convivialité, interculturel, partage, échange, réciprocité, rassemble, apprentissage	37
<b>SOCIALISATION</b> : contacts, connaissances, voir des gens, rompre la solitude, personnes du même âge, élargir son réseau	22
<b>VALEUR</b> : fidélité engagement, stabilité	7
<b>PEU CONTRAIGNANT</b> : temps, disponibilité, gratuité	3
<b>AUTRE</b> : besoin de savoir, remercier de l'aide reçue	2

En conformité avec d'autres réponses formulées, nous retrouvons les notions de bien-être, notamment le bien-être mental, et des mots en référence avec le lien comme les éléments majeurs qui incitent les membres à poursuivre leur engagement dans le réseau.

Les membres l'expriment mieux que nous le ferions

*C'est un ancrage, un petit port. C'est important. J'y reste, même peu active mais j'y tiens !*

*Il y a toujours quelque chose de bon dans les gens. C'est bien car cela permet de voir cela.  
Richesse de rencontrer des gens qu'on aurait jamais rencontrés autrement.*

*Je ne sais pas m'en passer (cœur)*

*C'est mon oxygène les relations avec les gens*

*Je me suis fait une amie pour la vie*

*Parce que je trouve qu'il est important que les personnes âgées ne soient  
ou ne se sentent pas isolées, en marge ou exclues de la vie de commune...*



## d. Croisement des données

Nous avons effectué plusieurs croisements de données. Tous ne font pas ressortir des données pertinentes. C'est le cas notamment lorsqu'on croise les réponses avec le réseau. Il y a bien quelques différences sur le type d'activités par exemple, mais il n'y a pas d'informations en matière d'impact. Ce qui montre que Het BuurtPensioen et Bras dessus bras dessous génèrent les mêmes impacts sociaux.

Quatre croisements apparaissent les plus riches : l'âge, le "Pourquoi j'entre dans le réseau", le genre et l'ancienneté dans le réseau.

Nous évoquons les enseignements les plus pertinents et instructifs. L'ensemble des croisements sont disponibles dans les annexes de ce rapport, sous forme d'un tableau Excel.

### 1. Comment les réponses diffèrent en fonction de l'âge ?

#### Raisons de s'investir

Sans grande surprise, les raisons qui poussent les personnes à s'investir dans le réseau sont impactées par l'âge. Plus les personnes vieillissent et plus elles viennent pour chercher de l'aide. C'est à partir de la tranche 60-69 ans que le virage commence à s'opérer.

	> 40	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	
<b>Qu'est-ce que ça change pour vous ?</b>	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
Être moins seul	15%	31%	22%	24%	25%	33%	
Aider des personnes	77%	88%	89%	60%	41%	27%	
Faire de nouvelles connaissances	62%	56%	83%	68%	63%	53%	
Se sentir utile	92%	63%	61%	64%	50%	40%	
Faire de nouvelles activités	31%	38%	56%	40%	25%	40%	
S'amuser	31%	38%	56%	4%	6%		
Se changer les idées	38%	56%	72%	56%	47%	40%	
Avoir un but	31%	44%	28%	44%	25%	20%	
Se motiver	23%	50%	61%	40%	22%	27%	
Relation d'égal à égal	23%	25%	44%	44%	16%	40%	33%

#### Qu'est-ce que ça change pour vous de vous investir ?

- Les 40-49 ans et les 80-89 sont ceux qui voient le plus de changement sur l'isolement. Si on peut trouver cela assez logique pour les plus âgés, l'information est plus surprenante pour les 40-49 ans. Peut-être que les enfants de ces derniers grandissent et les parents se trouvent face à une maison plus souvent vide.
- Le sentiment d'aider des personnes diminue avec l'âge. Tout comme le sentiment d'utilité.
- Le fait de pratiquer de nouvelles activités génère le plus de changement pour les 50-69 ans et pour les plus de 80 ans. Il est surtout plus bas pour les 70-79 ans. Cette tranche d'âge est à la retraite depuis quelques années et est peut-être dans l'âge d'or de la retraite.
- S'amuser est un changement important pour les plus jeunes mais n'est pas du tout sollicité par les plus de 60 ans.
- Avoir un but est un changement plus important surtout pour les 40-49 ans et pour les 60-69 ans. Le syndrome du Nid vide, comme certains l'appellent, et l'arrivée à la retraite sont des hypothèses explicatives possibles.
- Se motiver touche principalement les 40-69 ans.
- La relation d'égal à égal est un changement plus prononcé pour les 50-69 ans et pour les plus âgés.

### Rencontres individuelles ou collectives ?

- Les plus jeunes et les plus âgés sont les plus demandeurs de rencontres individuelles. Le souhait exprimé à d'autres endroits de relations intergénérationnelles, la volonté première d'aider explique probablement cette envie de rencontres individuelles pour les plus jeunes. Pour les plus âgés, le besoin plus concret d'être aidé et les difficultés liées à l'âge semblent des explications plausibles.
- Les 70-79 ans, par contre, ne sont que très peu demandeurs de n'avoir que des rencontres individuelles.
- Etre conscient, pour le réseau, que les besoins peuvent varier en fonction de l'âge peut être utile afin d'offrir les meilleurs "matching" et renforcer l'impact social généré.

### Impression d'apporter et de recevoir quelque chose

- L'impression d'apporter quelque chose diminue avec l'âge.
- Par contre, l'impression de recevoir quelque chose est plus importante tant chez les plus jeunes que chez les plus âgés. Elle est la moins importante pour les 60-79 ans.

### Impact sur plusieurs items

- L'impact sur le bien-être physique est le plus important chez les 50-59 ans et sur les plus de 80 ans.
- L'impact sur le bien-être mental est le plus important chez les 50-59 ans, mais il est étonnant élevé aussi chez les moins de 40 ans.
- L'impact sur l'implication dans le quartier est le plus élevé chez les moins de 59 ans.
- L'impact sur le regard sur le monde touche surtout les moins de 59 ans, mais il remonte chez les plus de 80 ans.

## **2. Comment les réponses diffèrent sur base des raisons de l'implication dans le réseau ?**

Les changements et les impacts les plus importants touchent les personnes qui viennent dans le réseau avec tant l'envie d'aider que d'être aidées. Cela signifie que celles qui ont le mieux intégré et compris les particularités du réseau sont celles qui sont les plus impactées positivement par ses effets.

Si cette information est très intéressante, il importe tout de même de signaler que les personnes qui viennent dans le réseau pour recevoir de l'aide découvrent qu'elles peuvent apporter quelque chose et se montrent particulièrement touchées par le fait de recevoir quelque chose. Elles viennent pour être aidées, elles le sont, et, en plus, elles ont le sentiment d'apporter quelque chose. Tout cela a un impact fort sur leur bien-être mental.

## **3. Comment les réponses diffèrent en fonction du genre ?**

### Pourquoi avez-vous rejoint le réseau ?

Les hommes indiquent majoritairement qu'ils sont venus dans le réseau pour aider.

### Que cherchez-vous dans le réseau ?

- Plus de 70% des hommes viennent dans le réseau pour construire des liens amicaux.
- Les femmes sont les plus demandeuses pour avoir une aide pour les courses. Aucun des répondants masculins ne vient pour cette raison.

### Qu'est-ce que ça change pour vous ?

- Les hommes voient surtout des changements dans la capacité à aider et à être utile. Ils sont aussi davantage touchés par le sentiment d'être traités d'égal à égal.
- Les femmes ont davantage l'impression de se changer les idées et de s'amuser.

### Impact sur différents items

- L'impact positif sur le bien-être mental touche davantage les femmes que les hommes.
- L'impact sur le bien-être physique et sur l'autonomie est plus fort chez les hommes.
- L'impact sur les relations familiales, l'implication dans le quartier ou dans d'autres activités est plus fort chez les hommes que chez les femmes.

Ces différences d'impact en fonction du genre montrent que les effets diffèrent, que les besoins premiers ne sont pas non plus les mêmes.

#### **4. Comment les réponses diffèrent en fonction de l'ancienneté dans le réseau ?**

A quelques rares exceptions, comme sur le bien-être physique ou sur le regard sur le monde, l'impact le plus fort touche les personnes qui ont le plus d'ancienneté dans le réseau.

Les personnes actives depuis 1 à 2 ans, c'est-à-dire celles qui sont arrivées pendant le Covid sont celles qui ressentent moins d'impact (en comparaison avec les autres). Le Covid peut être l'explication la plus plausible à cet impact moindre.

Mais, et cela mérite d'être souligné, il est fréquent que l'impact diminue dans le temps dans ce type d'implication associative. Or, ici, c'est l'inverse qui se produit. Plus l'implication dure et plus les impacts sont importants. C'est dans la continuité que le réseau produit le plus d'effets.

## 5. CONCLUSION

Les résultats de l'évaluation démontrent l'impact social de Bras dessus Bras dessous et de Het BuurtPensioen.

Leur approche est génératrice de nombreux bien faits et d'améliorations importantes pour tous les membres du réseau. Les réponses offrent également des clés au réseau s'il veut approfondir des interviews pour des nouveaux membres pour augmenter encore la pertinence des matchings qu'il réaliserait ou pour proposer les bonnes activités, aux bonnes personnes, au bon moment.

Les résultats de cette approche se bâtissent dans une logique de lien, de relations, d'échanges, de solidarité. Les effets de ces rencontres, de la manière dont elles se passent, génèrent des impacts, des changements mis en avant par les répondants sur le bien-être mental et physique des participants. Ils provoquent un changement de regard sur le monde. Et plus l'implication dans le réseau s'inscrit dans la durée et plus ces impacts sont forts.

C'est une très belle concrétisation du don – contre-don développé par Mauss dont nous reprenons ici l'explication car elle résume, à nos yeux, la spécificité du réseau.

*"Ainsi, d'un bout à l'autre de l'évolution humaine, il n'y a pas deux sagesse. Qu'on adopte donc comme principe de notre vie ce qui a toujours été un principe et le sera toujours : sortir de soi, donner, librement et obligatoirement ; on ne risque pas de se tromper."*<sup>7</sup>

L'évaluation montre quelles sont les forces et les atouts du réseau, la place qu'il prend dans un espace de care, et non de cure, en complément du travail essentiel assuré par d'autres services. Il ne se superpose pas, mais se complète. Il ne se remplace pas, mais se renforce.

Le réseau a aussi des clés s'ils souhaitent à un moment donné essayer et créer ou soutenir des structures qui auraient envie de les rejoindre dans cette approche.

## 6. BIAIS ET LIMITES

Comme toute évaluation d'impact social, ce travail comporte des limites et des biais. Tout travail de terrain, avec des êtres humains, est empreint de subjectivité, de biais. Conscient de ces risques, nous essayons d'en limiter les conséquences sur les résultats.

La participation aurait pu être plus importante. Les agendas ont généré une pression supplémentaire. Les contraintes d'une approche "faire avec" collective n'ont pas été pleinement intégrées et nous avons moins eu l'opportunité de travailler à chaque fois avec toutes les équipes.

Quoi qu'il en soit, la responsable de Samen toujours a pris en charge de nombreuses tâches et a souhaité se former un maximum pour être capable de reproduire en tout ou partie le travail accompli ces derniers mois. C'est une ressource importante pour le réseau, s'il souhaite se replonger dans une future évaluation.

## 7. POUR ALLER PLUS LOIN

Nous avons évoqué plusieurs pistes dans l'analyse si le réseau souhaite creuser certaines questions. Par exemple, prévoir des interviews pour préciser la manière dont les membres s'adaptent et

---

<sup>7</sup> Marcel Mauss, « Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés primitives. », p.95

développent l'approche don – contre-don. Il pourrait y avoir aussi une enquête sur les différents items "bien-être physique et mental, regard sur le monde, autonomie" pour mieux comprendre ce que les membres comprennent ces termes et les activités qui favorisent l'un ou l'autre.

Les possibilités ne manquent pas et pourront aider le réseau à augmenter encore un impact social déjà très positif.

## 8. ANNEXES

### a. Chaînes de valeur

#### 5. Chaîne de valeurs Samen Toujours

##### **Besoins sociaux**

Soutenir des réseaux d'entraide (formation, outils, réflexion commune)  
Rendre service entre les différentes générations/multiculturelle  
Parler d'une voix  
Représentatif de la réalité langagière bruxelloise  
Réunir des personnes  
Partir des besoins du terrain : besoins des équipes  
Lutter contre l'isolement  
Favoriser le partage  
Communiquer ensemble  
Faire le lien avec les professionnels  
Peur par rapport au bénévolat  
Ethique et déontologie  
Vérifier et valider la déontologie et l'éthique

##### **Missions**

4 piliers : pérennisation en termes de forces – de renforcement..., sensibilisation du grand public, sessions formatives des coordinatrices, travailleuses, évaluation + plaidoyer  
Garder un contact avec représentation des deux langues  
Accompagner les réseaux d'entraide dans leur création, leur développement, leurs réflexions.  
Mettre un cadre

##### **Ressources**

Gestion journalières  
Ressources formelles et informelles des structures  
Un ordinateur  
Mix : membres donnent une participation annuelle pour des services, ressources difficiles.  
L'équipe (la salariée et les appuis)  
Clients de 1<sup>ère</sup> ligne (réseaux d'entraide-salariés) et 2<sup>ème</sup> ligne (participants du réseau – bénévoles)

##### **Activités**

Cession formatives 5-6 régulièrement.  
Création d'outils  
Intervision  
Recherche sur l'évaluation  
Sensibilisation  
20km de Bruxelles  
Recherche de fond  
Lobbying  
RH, informatique, juridique et social, actions prévention sécurité et bien-être à domicile

##### **Résultats**

X former  
Création de formation  
Mise en commun

X outils créés  
Mesure de l'impact  
Trucs distribués  
Renforcement des membres  
Action fleurs  
Limites des

**Impacts**

Renforcement des structures  
Empowerment des participants, bénévoles, des structures  
Sensibilisation du grand public

Attention : ça change beaucoup en fonction des communes et de BDBD et BP  
Le périmètre d'action de chacun est encore en travail...



## 6. Chaîne de valeur Bras dessus bras dessous

BESOINS SOCIAUX	MISSIONS	RESSOURCES	ACTIVITES	RESULTATS	IMPACTS
Besoin de (se) lier Pallier la solitude et de l'isolement Besoin de contacts sociaux et locaux Besoin d'appartenance à un groupe Faire et être ensemble (temps qualitatif) // collaboration Encadrer/être encadré à 360° Santé (sens OMS du terme) : bien-être, mieux-être, ... Maintien à domicile Changement de regard Inclusion de toutes les couches de la société Besoin de société : identification et prise en compte des personnes	Rompre l'isolement des aînés Aider au maintien harmonieux à domicile / à vivre harmonieusement à domicile Créer un réseau de quartier, de proximité intergénérationnelle Faire réseau (voisins + partenaires) Etre un relais / faire relais (?) : informer, être référent, ... mais à l'intérieur d'un cadre Accompagner mais sans tomber dans le syndrome du sauveur (importance du cadre), en partant toujours des besoins exprimés ; en s'appuyant sur les compétences des bénévoles/équipes, et sur un réseau de partenaires	La personne âgée : environ 350-450 personnes accompagnées  « Les gens » / RH : - 8 salariées (environ 6 ETP) - ≥350 bénévoles (engagement selon compétences ou envie ; bénévoles sur le terrain ou dans la structure, par exemple compta) - CA  La famille de la personne âgée (ressource ou frein)  Les habitants des quartiers  Partenaires / réseau  Connaissance du terrain et implication dans le terrain	Duos  Collectif (événements, etc.)  Relais  Plaidoyer / sensibilisation  Soutiens occasionnels (coups de pouce des bénévoles, parfois hors cadre)  Fundraising	x duos formés, x gazettes, ...  Augmentation du nombre de projets, de demandes  Partenariats renforcés Echanges de bonnes pratiques Augmentation des connaissances Accompagnement à 360°  Maintien à domicile des personnes / placement en maison de repos retardé  Moins de rendez-vous médicaux pris par les personnes accompagnées (à la maison médicale par exemple)  L'aîné ressort de chez lui Socialisation Cohésion de quartier / cohésion sociale Liens intergénérationnels Quartiers vécus autrement	Santé (sens OMS) : qualité de vie, bien-être, mieux-être... (pour tout le réseau)  Société plus humaine, plus inclusive, plus porteuse, dans laquelle chacun trouve sa juste place  Tous plus inspirés par le faire ensemble  Création d'un réseau formel et informel  Autre regard sur l'âge et les cultures  Sensibilisation du grand public  Encapacitation / empowerment pour tout le réseau  Moins de solitude, plus de solidarité

<p>« hors radar »</p> <p>Sortir de la marchandisation et de l'âgisme</p> <p>Engagement citoyen</p>	<p>Faire plaider (vers les institutions et l'Etat)</p> <p>Renforcer la cohésion sociale</p> <p>Remettre l'aîné à sa place : acteur de sa vie</p> <p>Valoriser les personnes : aînés, bénévoles, équipes, partenaires, etc. (savoir-faire, compétences)</p> <p>Respecter la temporalité des personnes (à la différence des services d'aide et de soin par exemple)</p>	<p>Méthodologie : outils, formations, interventions, cadre</p> <p>Financements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 45% subsides des institutions</li> <li>- 50% privé (entreprises et fondations)</li> <li>- 5% de petits donateurs</li> <li>- Ventes sur événements ponctuels</li> </ul> <p>Pas de financement structurel ; principalement des appels à projets. Parfois des ponts avec BP, comme répondre à appels à projets ensemble. Passage d'informations ST.</p> <p>Valeurs (convention, charte)</p> <p>Médias : toucher les aînés, les partenaires, voire trouver</p>		<p>Jeunes qui sortent eux aussi de la solitude</p> <p>Plaisir partagé</p> <p>Projection vers l'après / refaire des projets (signe d'un impact en termes de socialisation)</p> <p>Reconnexion pour tous à la Société</p> <p>Sens à sa vie</p> <p>Satisfaction du travail bien accompli / engagement</p> <p>Sentiment d'utilité</p> <p>Autonomie retrouvée</p> <p>Connaissance et prise en main des solutions par chacun</p> <p>→ Le tout en réciprocité</p>	<p>Augmentation de l'estime de soi, de la confiance en soi, en les autres et en la société (renarcissisation)</p> <p>Augmentation de la puissance d'agir</p>
--	---	--	--	--	--

		des financements			
		Matériel (ordinateur, vélos,...)			

### **BDBD et le réseau Samen Toujours : quelle plus-value de faire partie de Samen Toujours ?**

- ST est **une nourriture pour les équipes et les bénévoles** de BDBD : formations de qualité aux bénévoles, qui sécurise et renforce leur rôle sur le terrain. Sans ST, BDBD devrait s'en charger en interne, et pas le temps ni les ressources pour s'en charger
- ST est un moyen pour... ST n'a de sens et d'impact pour BDBD que s'il y a croissance : **moyen pour multiplier les quartiers solidaires**
- ST est **une référence : cadre essentiel** et question limites nécessaires aussi dans les accompagnements. ST fait un lien direct avec les travailleurs et les bénéficiaires, notamment via les formations
- **Une boîte à outils** pour les réseaux
- **ST renforce le travail fait par les réseaux** : partage de pratiques, liens entre les réseaux qui sont présents sur des territoires différents
- **Ecoute** par rapport aux besoins des équipes/des bénévoles/des bénéficiaires
- **Idée de pouvoir faire plaidoyer, porte-voix** : pas encore le cas, mais objectif car ST créé pour être nombreux

## 7. Chaîne de valeur Het BuurtPensioen

MAATSCHAPPELIJKE BEHOEFTE BESOINS SOCIAUX	MISSIES/MISSIONS	MIDDELEN/RESSOURCES	ACTIVITEITEN/ACTIVITES	RESULTATEN/RESULTATS	IMPACTS
Recréer du lien dans le quartier (proximité)	Créer et maintenir dans la durée un réseau d'entraide dans le quartier	Bénévoles Equipe salariée	Promenades, « samenkomen » initiatieven	11 antennes 450 participants	S'approprier le réseau (participants)
Eenzaamheid verminderen / sociale contacten	Viser/identifier un public fragilisé (seniors)	Réseaux formel et informel Partenaires (Maisons de quartier, centres communautaires, maisons médicales, etc.) et matériel (locaux, ordinateurs, etc.)	Formations Sensibilisation Mettre en relation, en lien ; matching au sein du réseau	350 heures/sem Relaties waarvoor er geen tijd registratie is. Heures prestées mais pas enregistrées. Uren niet geregistreerd zijn een indicatie van potentiële budget besparingen voor de "overheid"	Diminution de l'isolement Augmentation de l'entraide Meer sociale verbondenheid
Praktische hulp Hulp geven, zingeving	Renforcer la cohésion sociale dans le quartier	Méthodologies, outils, formations Presse / médias / communication	Outreach (= travail social de proximité, sensibilisation, « toucher les gens avec le plus grand rayon d'action possible)		Mieux vivre ensemble dans le quartier
Mieux vieillir (« bien chez soi »)	Accompagner les seniors vers plus d'autonomie (empowering) Sortir de la solitude	Pouvoirs publics Fonds	Buren helpen Aanwezig zijn (luisteren) vs. Doen	Overbodig worden voor de personen Création d'un réseau de connaissances (relations) pour une personne	Vroeger nadenken over later Mélange multiculturel et intergénérationnel (« les frontières tombent)
Reconnaissance et autonomie des personnes âgées	Creatie van warme wijken en inclusieve samenleving, in samenwerking met lokale actoren (= compatibiliteit met professionelen)	Valeurs et cadre Enthousiasme et empathie Multiculturele mensen Flexibilitéit	Detectie van hulp behoeften Doorgeven behoeften aan professionele actoren Inspelen op tijdelijke noden (flexibilitéit,)	Joie et welzijn Retours positifs des personnes du réseau	Gezondheidszorg (preventie) Facilitatie van de formele zorg (contact
Creëren een netwerk van personen					
Sociale zekerheid die onder druk is vrijmaken. Besparingen.					
Samenwerking van lokale actoren					
Inclusieve zorg					
Detectie van mensen in kwetsbare situatie		BDBD / Samen Toujours		Les communes, centres communautaire	

<p>Gezelligheid/c onvivialité</p>	<p>Isolement doorbreken</p> <p>Activeren en versterken van informele hulp</p> <p>Diversiteite n en weerspiegel ing van de wijken</p>	<p>Tijd</p>	<p>Professioneel netwerk creëren (collaboration avec les acteurs locaux)</p> <p>Demander / rechercher des fonds</p>	<p>s, etc. viennent vers nous (reconnaissanc e de la valeur ajoutée et de la crédibilité de BP)</p> <p>Développemen t d'un réseau professionnel</p> <p>Samenwerking met BDBD</p> <p>Activités « extra » ponctuelles (ex : accompagneme nt pour la vaccination)</p>	<p>met partners)</p> <p>Meer veiligheid gevoel Empowere d mensen</p> <p>Compassie Inleving</p> <p>Sentiment d'utilité</p> <p>Plus de personnes à domicile</p> <p>Stuk geworden van de puzzle van de sociale inclusie</p> <p>Sterkkere locale gemeensch appen</p>
---------------------------------------	--	-------------	---	--	--

BESOINS SOCIAUX	MISSIONS	RESSOURCES	ACTIVITES	RESULTATS	IMPACTS
Recréer du lien dans le quartier (proximité)	Créer et maintenir dans la durée un réseau	Bénévoles	Promenades, initiatives « être ensemble »	11 antennes	S'approprier le réseau (participants)
Diminuer la solitude/l'isolement.	d'entraide dans le quartier	Equipe salariée	Formations	450 participants	Diminution de l'isolement
Besoin de contacts sociaux.	Viser/identifier un public fragilisé (seniors)	Réseaux formel et informel	Sensibilisation	350 heures/sem	Augmentation de l'entraide
Aide pratique		Partenaires (Maisons de quartier, centres communautaires, maisons médicales, etc.) et matériel (locaux, ordinateurs, etc.)	Mettre en relation, en lien ; matching au sein du réseau	Relations/contacts qui ne sont pas enregistrés.	Plus de cohésion sociale
Aider, donner du sens	Renforcer la cohésion sociale dans le quartier		Actions saisonnières	Heures prestées mais pas enregistrées.	Mieux vivre ensemble dans le quartier
Mieux vieillir (« bien chez soi »)			Outreach (= travail social de proximité, sensibilisation, « toucher les gens avec le plus grand rayon d'action possible)	Ces heures non enregistrées sont des indications d'un budget économisé par les pouvoirs subsidiaires.	« Penser plus vite à plus tard »
Reconnaissance et autonomie des personnes âgées	Accompagner les seniors vers plus d'autonomie (empowering)	Méthodologies, outils, formations	Aider les voisins		Mélange multiculturel et intergénérationnel (« les frontières tombent)
Création d'un réseau de personnes	Sortir de la solitude	Presse / médias / communication	Etre présent, écouter vs. faire	Devenir « superflu », ne plus être « nécessaire » pour les personnes.	Soins de santé axés sur la prévention
Soulager la Sécurité Sociale qui est sous pression. Economiser.	Création de quartiers chaleureux et d'une communauté inclusive avec les acteurs locaux	Pouvoirs publics	Détection des besoins d'aide	Création d'un réseau de connaissances (relations) pour une personne	Faciliter les soins formels (au travers des contacts avec les partenaires)
Collaboration avec acteurs locaux		Fonds	Relayer/Transférer/enseigner les besoins aux acteurs professionnels		
Soins inclusifs		Valeurs et cadre	Répondre aux besoins temporaires (flexibilité)	Joie et bien-être	
Détection de personnes en situation de vulnérabilité/ fragilité		Enthousiasme et empathie	Créer un réseau professionnel (collaboration avec les acteurs locaux)	Retours positifs des personnes du réseau	Plus grand sentiment de sécurité. Personnes « empowérées » (autonome)
Convivialité	locaux (compatibilité avec les professionnels)	Personnes multiculturelles	Demander / rechercher des fonds		
		Flexibilité			

	<p>Briser l'isolement</p> <p>Activer et renforcer l'aide informelle</p> <p>Diversité Refléter le quartier</p>	<p>BDBD / Samen Toujours</p> <p>Temps</p>		<p>Les communes, centres communautaires, etc. viennent vers nous (reconnaissance de la valeur ajoutée et de la crédibilité de BP)</p> <p>Développement d'un réseau professionnel</p> <p>Collaboration avec BDBD</p> <p>Activités « extra » ponctuelles (ex : accompagnement pour la vaccination)</p>	<p>Compassion Empathie</p> <p>Sentiment d'utilité</p> <p>Plus de personnes à domicile</p> <p>Devenir une pièce du puzzle de l'inclusion sociale</p> <p>Communautés locales renforcées</p>
--	---	---	--	--	---

### **BP et le réseau Samen Toujours**

**« Quelle est la plus-value, pour BuurtPensioen, de faire partie de Samen Toujours ? »**

**« Wat is de toegevoerde waarde, voor BuurtPensioen, om lid van Samen Toujours te zijn? »**

- « Samen toujours » est une association qui soutient les deux réseaux d'entraides à travers les formations et les interventions. Elle offre des outils et un accompagnement de la qualité avec une méthodologie de travail qui a fait ses épreuves.
- En écoutant les besoins, elle met en valeur les compétences des travailleurs et des bénévoles.
- Samen Toujours, par ces formations, permet un meilleur accompagnement des participants et des professionnels. Cela renforce et unifie l'envie d'aider.
- Le bénévole trouve un sens à ce qu'il fait. Ainsi, Samen Toujours, permet le renforcement et conduit les actions et participations des bénévoles dans de longues durées.
- Samen toujours est une valeur ajoutée aux réseaux d'entraides
- Ensemble, on est plus forts ! Notamment quand il s'agit du Fundraising 😊
- Samen Toujours permet de fédérer Het BuurtPensioen en son chef, avec Bras dessus Bras dessous- malgré les différences notifiées lors de nos échanges.

Les nouvelles activités

Changement en termes médicaux, sociaux, culturels

Lien avec les autres professionnels

Implication dans le quartier

Redevenir acteur

Est-ce que vous sortez du cadre ?

A partir de quand on a besoin d'un professionnel ?



## b. Notes du focus groupe et des interviews

Photo langage

Qu'est-ce qui fait qu'un jour vous avez été chez BP/BDBD ?

- Formation en soins des seniors (accent). Camille fait les stages. Elle a demandé des asbl qui vont aider les personnes âgées. Créer la confiance
- Formation d'accoucheuse et près d'un hôpital. Au moment du Covid, au début, avec les ambulances qui passaient, j'étais un peu choquée. Y a eu un appel à l'aide pour aider les voisins. De déviation en déviation et le cpas m'a dirigé vers BP (j'ai fait des soins à domicile pendant 17 ans)
- Début du covid, j'ai vu les besoins, j'ai contacté la commune et ils m'ont guidé vers BP. Ce qui me gêne, c'est les invendus et le gaspillage alimentaire, je suis tombée sur le collect'men (l'abattoir de à Anderlecht). Livraison de soupe.
- Gilberte : grâce à Michelle, je l'ai rencontré au Varia. Me demandant si ça m'intéressait.

Qu'est-ce que vous faites ?

- Thé au balcon : Charlotte (plein confinement) – au lieu de thé dansant et Charlotte (et Sophie) ont proposé de faire une activité des activités : jeux, musique, bruit, clowns, théâtre de rue... à distance, quand j'ai entendu parler de ces activités mais je me suis déguisé en clown : très mélangé + des personnes payées pour
- Activité : un enfant handicapé. Réunions régulières. Réunions. Cours d'informatique. (Sarah est consultante pour Samen toujours). Distribuer des fleurs.
- Indépendant : entre copines, cake ou autre.
- 18 mai : participation plateforme réunions d'entraide. Beaucoup plus de rencontres individuelles. Action fleurs : Saida mobilise.

Qu'est-ce que ça change pour vous ?

- Le plaisir des rencontres et des échanges. On donne et on reçoit. C'est gratuit. Je trouve dommage qu'il y ait autant de personnes en demande de contact. Elles sont reconnaissantes et attendent peut-être encore je ne sais pas quoi. Qu'est-ce qui les empêche de le faire ? Je ne sais pas. Toutes ces personnes sont contentes mais c'est chaque fois individuel. Il faudrait peut-être retourner chez elles pour dire tout ce que fais. Ce qui est disproportionné : y en a pas mal qui veulent sortir des sous. Reconnaissance. Les demandes sont si nombreuses. Pas limiter à une personne. Etre disponible pour un besoin ou une demande mais pas pour le "besoin de contacts".
- Mon bonheur de partager de bons moments avec les seniors. Rendre heureux. La joie. Ils ont besoin de parler. De raconter leur vie. Parler, partager et écouter. La solitude est énorme. Ils ont besoin d'écoute. Regarder le sourire. Qu'elle est contente.
- Les contacts. Je suis seule, je n'en ai pas non plus. Elle était tellement heureuse. On demande toujours plus. On essaye, mais il ne faut pas se laisser déborder. C'est difficile à dire mais pouvoir dire : je reviendrai.
- J'ai l'impression. Souvent, on a la même vue. On est entre nous. / J'ai très peu d'amis, je connais très peu de gens. Longtemps, j'ai travaillé avec des responsabilités. J'avais contact avec des collègues. J'ai souvent changé de boîte. Plaisir d'aider, voir la reconnaissance dans les gestes de l'autre, plaisir de contacts sociaux, personnes qui ont plus d'intérêt. Ça fait du bien.

Qu'est-ce que vous faites/vivez qui est différent des autres accompagnements que vous avez ?

- Capacité d'adaptation
- Aide ponctuelle

- Plus de temps
- On fait ce qu'on aimerait qu'on nous fasse.

Najma (Ixelles)  
Bernadette (Jette)  
Johannes (Ixelles)  
Gilberte (Ixelles)

Etes-vous venu avec une demande et avec une proposition ?

## COUP DE FIL

Personne ayant répondu :

- Concetta, BDBD, Forest – Alliés ? – voisineuse
- Hélène, BDBD, Uccle (près de 70 ans) – « aide mardi bolo/mardi gourmand » (choix de ne pas être voisineuse)
- Jacques, BDBD, Uccle (vient de Mons. Déménagement BXL peu avant COVID pour se rapprocher de sa fille → pour l'aider) – voisin
- Anne-Marie, BDBD, Nivelles – voisineuse
- René, BP, centre – reçoit de l'aide (+ participe)
- Charlotte, BDBD, Kersbeek – voisine
- Anne-Marie, BDBD, LLN – voisineuse
- Christiane, BP, centre – personne aidée
- Monique, BDBD, Uccle – voisine/hybride
- Suzette, BDBD, LLN – voisine
- Jeanine, BDBD, Forest, Alliés ? – voisine

### 1. Qu'est-ce qui fait qu'un jour vous avez été chez BP/BDBD ?

- Temps disponible (travaillait 3j/sem). Suite à une brocante, mail du quartier parlant de BDBD : partage, rencontre avec les autres personnes lui ont donné envie. Présente depuis le début du projet de BDBD (parmi les 2ères membres)
- Rencontre Marianne, une ancienne élève (Uccle). Je faisais déjà du bénévolat. Une semaine après, j'intégrais BDBD via rencontre des bénévoles et d'autres collègues.
- But d'aider les gens MAIS de m'aider moi-même : contact avec les personnes de son quartier
- Je suis à fond dans le relationnel et la solidarité intergénérationnelle (logement partagé ?, etc.) → sans cela, la vie n'a aucun sens ! A pris connaissance de BDBD via la presse/pub. Elle était en repos maladie et pour cela avait diminué ses activités. Mais qd elle a pris connaissance de BDBD, elle l'a contacté immédiatement. BDBD = à portée car dans le voisinage proche. A la chance d'avoir une expérience relaxe & agréable.
- Saïda m'a invité à certaines actions. MAIS lors du 1<sup>er</sup> confinement, Saïda lui a demandé s'il avait besoin d'aide pour les courses. Il a accepté.
- BDBD est venu lui apporter de la soupe, des fruits, etc. L'équipe de BDBD est gentille, sympathique, serviable. BDBD aime les vieilles personnes.
- Connue BDBD via une annonce FB : recherche de qq1 pouvant jouer au scrabble chaque semaine. J'aime les personnes âgées mais je n'aime pas vraiment discuter. Je suis plutôt taiseuse. S'il n'y avait pas eu le scrabble, je n'aurais pas répondu à l'annonce.

- Lors de la pension, plusieurs problèmes sont apparus. A contacté la ville de Bxl qui l'a orientée vers BP.
- Dépression, pas bon état → orientée vers BDBD : « Il existe BDBD qui s'occupe des personnes ayant des problèmes. »
- Confinement, seule, besoin de contacts. BDBD = établir un contact, converser, jouer...
- Seule, l'infirmier lui a parlé de BDBD. Le lendemain, il est venu avec le num. Elle les a appelés.

## 2. Qu'est-ce que vous faites ?

- Rencontrer les personnes âgées : compagnie, temps avec elles. Ensuite participer aux réunions/partager des moments ensemble. Voisineuse : là quand on a besoin.
- Ne désire pas prendre en charge une personne 1x/semaine (possède d'autres activités : bénévolat, famille et activités artistiques sur le côté). 1x/semaine, participait au « mardi bolo » (avant la COVID). Actuellement, lance les « après-midi gourmands » = accueil des personnes, prépa bolo (pour mardis bolo), papote avec les personnes sur le temps de midi/goûter, etc.
- « Facteur » : j'apporte la gazette de BDBD + entre en contact avec voisiné.es (5 en tout pour lui). Pour l'instant, cela se fait sur le palier de l'appartement ou sur le trottoir).
- Voisineuse = 1 personne à visiter. Cela a tt de suite bien fonctionné : a/ elles connaissent beaucoup de personnes en commun, dans le voisinage ; b/c'est une personne très attachante + amitié immédiate. Ok pour une visite hebdomadaire, plus ne pourrait pas. Elles sont vraiment devenues amies. Craintes : c'est une personne spontanée, hypersensible, se confie rapidement. Elle espère que si cela ne va pas, la voisinée le lui dire plutôt que d'avoir des retours par d'autres personnes.
- Participation à certaines actions : distribution des fleurs, marches, etc. + reçoit aide pour les courses (1<sup>er</sup> confinement. N'a pas précisé si c'était encore le cas). A chaque fois, participation à des activités plus collectives.
- Duo avec Sébastien (très beau, tenterait sa chance si elle avait 50 ans de mois 😊). Appel BDBD pour demander de l'aide, et il fait son possible pour y répondre : changer une ampoule, vide grenier, dépannage pour du pain etc. J'aime parler. Je partage les lectures reçues de BDBD avec le reste du bâtiment.
- Je joue 2h/ semaine avec une dame. Elle m'attend. Quand j'arrive tout est prêt. On joue quelques parties. Peu avant mon départ, on arrête et on discute 15-20 minutes.
- Besoin de BP pour se rendre à des rdv médicaux : besoin d'un bras (se déplace difficilement).
- Je suis partie à 800, sur la Côte d'Opale → beaucoup de bien. Elle est voisinée par une dame avec qui elle s'entend bien (beaucoup d'empathie pour elle). Pendant la canicule (1<sup>re</sup> quand elle a rejoint BDBD), a appelé les personnes pour savoir si elles n'avaient besoin de rien. Jusqu'à 35 personnes. A présent, elle a une liste de 10 personnes mais elle en contacte 14. Elle participait également au mardi bolo, avant COVID. Avec la nouvelle formule « après-midi gourmand », elle va être accueillante (soutenir le travail de Marianne, la chargée de projets) lors de ces rencontres.
- Voisinée de manière plus ou moins régulière (pas toutes les semaines) : joue au scrabble.
- Voisinées (2) viennent lui rendre visite + échange de courrier avec 1 jeune (c'est terminé) + voyage à la côte d'Opale.

## 3. Qu'est-ce que ça change pour vous ?

- Belles rencontres : avec l'équipe, avec les autres bénévoles, il y a des personnes avec qui on a beaucoup plus d'affinités que d'autres. J'avais du temps et j'étais souvent seule : occasion de bouger et de voir d'autres personnes.
- Apporte beaucoup : bénévolat = pour soi aussi. Si on n'a rien en échange, on ne le ferait pas. Rencontre des personnes + être heureuse avec elles. Aime les gens et besoin de contacts humains en-dehors de la famille. // avec le bénévolat free go à Uccle : pas de responsabilités : écouter, accueillir... Elle est heureuse de faire plaisir aux gens. BDBD : les gens se sentent

seules >< Free go : gens dans le besoin. J'ai été opéré. Cela ne fait que 2 mois que je suis vraiment actif. Je vais être à nouveau opéré → donné contact afin que voisiné.es puissent me contacter.

- A gagné une copine en plus : parler – rigoler – faire des confidences. Même si je suis affaiblie, j'ai le sentiment d'être (encore) utile. La personne qu'elle voisine est plus jeune qu'elle et plus « abîmée » qu'elle.
- 1 peu de bien de circuler avec des gens et de parler. Petite période de la journée avec des gens qu'on aime bien.
- « La solitude, c'est long... ». Aime parler, la compagnie. BDBD plus serviable et gentil que sa famille. « Quand j'entends qq1 au téléphone, je passe une bonne journée. »
- Pas apporté beaucoup de changements. Je fais du bénévolat un peu partout. Personnes âgées = 1 univers que je n'avais pas encore rencontré = différent des autres associations.
- Papotes, échanges, moins de solitude (allume parfois la TV juste pour entendre des conversations) : 15' en plus, après l'avoir accompagnée à un rdv médical = journée merveilleuse, possibilité de parler de tout et de rien.
- Le voyage à la Côte d'Opale (800), lui a fait beaucoup de bien : se retrouver entourée de personnes, bel endroit, personnes positives. Elle y a rencontré des personnes vivant dans son voisinage → plus de contact avec les personnes de son quartier. Sa voisinée lui permet d'avoir un pied dans le monde « actif » (vie active) car elle partage son vécu. Les mardis bolos lui ont permis de rencontrer des personnes sympathiques avec lesquelles elle a approfondi les liens (notamment une dame avec qui elle prenait le tram pour le retour). Avoir à nouveau des personnes jeunes autour d'elle, ça lui plaît. Elle était seule et BDBD lui a permis de sortir de sa solitude et de sa dépression (contribution à). Affinité avec des personnes du réseau téléphonique. Elle a également contribué à sortir une amie (20 ans plus jeune) de sa dépression/mauvaise passe avec l'aide de BDBD. « A mon âge, pouvoir être encore utile = une faveur. » « Pouvoir créer un cercle où du bien est créé. Cela m'apporte beaucoup. »
- Pas changé grand-chose, ce n'est pas fréquent. Heureuse d'avoir des contacts. Le contact est facile et agréable.
- Voir du monde, distraction/divertissement

#### **4. Qu'est-ce que vous faites/vivez qui est différent des autres accompagnements que vous avez ?**

- Jamais fait d'autres types d'accompagnement. Particularité de BDBD ? le côté familial = ce qu'elle recherche : simple, reste soi-même, gens peuvent se parler, etc.
- Bénévolat « facile » : lieu et accueil des gens. Les personnes sont toutes comme elle : pas vraiment dans le besoin, niveau intellectuel normal, besoin de ne pas rester seules → les personnes de BDBD ont besoin de rencontrer d'autres personnes : création liens d'amitié. (Les autres bénévoles = moins de relation/contact avec le public : BDBD, elle écoute, elle s'assoit à table avec les personnes, discute ensemble, etc.
- Uccle depuis 1-2 ans, COVID = bloqué (point de vue possibilité rencontres), pas de contacts avec le voisinage → connaît des personnes dans le voisinage grâce à BDBD.
- Ici, public ciblé = 3<sup>e</sup> âge + handicap. La voisinée est fortement handicapée + bien accompagnée (aide familiale, etc.), plus jeune. Amitié facile avec cette personne en grande difficulté plus jeune qu'elle. Elle souhaite pouvoir l'aider, aller vers un mieux-être (bientôt).
- N'en connaît pas d'autres. Ne sait pas comparer.
- BDBD est plus aimable que les infirmières, plus de temps. Les infirmières ne s'arrêtent pas.
- La différence avec les autres associations, c'est que l'accompagnement de BDBD est plus « tranquille/relaxe ». La personne m'attend (>< personnes que j'accompagne à l'hôpital). Je suis davantage dans l'intimité de la personne (je suis chez elle). Pour moi aussi, c'est une petite pause. Côté positif : si je ne peux pas venir une semaine, je peux le dire et l'aînée que

j'accompagne fait de même = pas de pression : je ne suis pas une personne indispensable (tout ne repose pas sur moi).

- Aux médecins, je ne raconte pas ce que je dis à BP. Les tabliers blancs me font m'encourir. Préfère les personnes de BP : attentionnées, à l'écoute, 1 sourire, une petite parole, parle de tout. « Martine et Saïda sont comme ma famille. Je n'ai pas cela avec ma famille. »
- Aide-ménagère quand elle s'est cassé un membre (1 bras/1 jambe) → elles n'aiment pas vraiment ce qu'elles font. Elles sont là pour faire leur boulot, pas pour discuter. Frustration par rapport au fait qu'elle doit montrer patte blanche (donner toutes les informations) mais que les personnes qui viennent ne peuvent rien communiquer (ex : ID, adresse, quand l'une d'entre elle a eu un accident, pas d'information sur le lieu où elle était soignée, etc.) alors qu'elles ont accès à son intimité (peuvent circuler partout chez elle) → sentiment de ne pas être traitée comme une citoyenne, de ne plus être dans une relation d'égalité (relatif à son expérience dans un home où elle a beaucoup discuté avec les pensionnaires). Sentiment d'être exclue (par exemple : pub où il n'y a qu'un site internet et pas de num de tél). Plus d'affinité avec les aides-ménagères venant d'Amérique Latine → lien/affection mais cette dernière n'a pas de temps. BDBD = affection/émotion (ET TEMPS).
- Pas d'autre accompagnement sauf repas de la commune. BDBD = plus social, plus convivial, vise à créer/offrir 1 bon contact.
- Kiné, coiffeuse, pédicure, infirmier, aide-ménagère... (cette dernière ne parle pas ou peu). BDBD = papote, café (+ autres activités).

##### **5. Etes-vous venu avec une demande et avec une proposition ?**

- Venue avec une proposition au début : donner du temps pour les personnes seules.
- Proposition. Ne souhaite pas être voisineuse car ne peut garantir une certaine régularité (qd on fait du bénévolat, on ne signe pas de contrat horaire bureau → certaine liberté. Veiller à prévenir pour assurer la bonne gestion des activités mais c'est tout.
- Venu avec une proposition d'aide pour les personnes en difficulté/dans le besoin. « Entrer dans le but d'aider tout en s'aidant soi-même ».
- Annonce lui est « tombée dessus ». Elle avait beaucoup laissé tomber d'activités < affaiblissement + âge. Qd cela s'est présentée, elle n'a pas su dire non. Pense que peut-être plus tard, elle souhaiterait également bénéficier de ce type de réseau. Empathie car pourrait être dans le cas un jour.
- A accepté une proposition d'aide. Se rend utile dès que possible.
- Demande d'aide.
- Réponse à une demande d'aide précise. Envisage de demander si des personnes ne sont pas plus seules que la personne accompagnée actuellement → peut-être aller voir quelqu'un.e d'autre.
- Demande d'aide. Et cela ne va pas s'arranger. (Période COVID = plus de sortie, fin des rdv médicaux. Actuellement encore, elle ne se sent pas à l'aise d'aller en public. Va faire appel à BP prochainement pour se rendre à nouveau à des rdv médicaux).
- Avec une demande. Mais actuellement elle reçoit et donne.
- Demande de contacts.
- Demande MAIS je travaille pour eux ! (prépare à manger, à des attentions, aide à coudre, etc.).

## c. Le questionnaire

Les asbl Bras dessus Bras dessous et Het BuurtPensioen souhaitent donner de la valeur à leurs actions. Elles ont donc décidé de se tourner vers VOUS, leurs participants, afin de recueillir votre avis sur les actions menées, sur ce qui vous a amené dans le réseau et ce que vous y trouvez (ou pas).

Ces informations seront traitées de manière anonymes et permettront, à Bras dessus Bras dessous et Het BuurtPensioen, de mieux comprendre la manière dont leurs activités VOUS impactent et comment les améliorer.

Dans le questionnaire, Bras dessus Bras dessous et Het BuurtPensioen sont repris sous le terme « réseau ».

Merci pour votre aide.

### A. Données générales

---

**Année de naissance :** .....

**Genre**

- Femme  
 Homme

**Code postal de votre commune :** .....

**Vous êtes présent à**

- Bras dessus bras dessous  
 Buurtpensioen  
 Les deux

**Depuis combien d'année êtes-vous dans le réseau ?**

- Moins d'un an  
 1 à 2 ans  
 + de 2 ans

**Est-ce que vous êtes engagé dans d'autres associations ?**

- Oui  
 Non

**Est-ce que vous aviez de l'expérience dans l'accompagnement avant d'arriver dans le réseau ?**

- Oui
- Non

Précisez si vous le souhaitez : .....

.....

## **B. Pourquoi participez-vous au réseau ?**

---

**Pourquoi avez-vous rejoint le réseau ?**

- Je cherchais une aide
- Je voulais aider
- Les deux

**Comment avez-vous entendu parler du réseau ?**

- Bouche à oreille
- Journaux
- Par une activité de l'association
- Par la commune
- Par un service social
- Par un tract / une publicité
- Autre : .....

**Qu'est-ce que vous cherchez en venant dans le réseau ?** *(Vous pouvez cocher autant de cases que vous le souhaitez)*

- Courses
- Balades
- Jeux
- Echanger
- Rompre la solitude
- Construire des liens amicaux
- Accompagnement pour des rendez-vous
- Contact intergénérationnel
- Contact interculturel
- Engagement peu contraignant
- Relation d'égal à égal
- Autre (précisez) : .....

**Pourquoi restez-vous présent dans le réseau ?**

.....  
.....

**Qu'est-ce que vous aimez dans le réseau ?**

.....  
.....

**Qu'est-ce que vous n'aimez pas dans le réseau ?**

.....  
.....

**Que pourrions-nous faire pour améliorer le réseau ?**

.....  
.....



**Qu'est-ce qui vous plaît en venant dans le réseau ?**

- Rencontres individuelles
- Rencontres collectives
- Les deux

**C. L'impact du réseau sur vous ?**

---

**Qu'est-ce que vous trouvez dans le réseau que vous ne trouvez pas ailleurs ?**

.....  
.....

**Comment le COVID a influé sur votre participation au réseau ?**

.....  
.....

**Qu'est-ce que ça change pour vous de participer à ce réseau ? (Vous pouvez cocher autant de cases que vous le souhaitez)**

- Rompre l'isolement
- Aider des personnes
- Faire de nouvelles connaissances
- Se sentir utile
- Faire de nouvelles activités
- S'amuser
- Se changer les idées
- Donner un but
- Se motiver
- Relation d'égal à égal
- Autre (précisez) : .....

**Est-ce que vous avez créé des relations qui continuent à exister hors du réseau ?**

- Oui
- Non

Pour les questions ci-dessous, 1 = pas du tout et 10 = le plus

Sur une échelle de 1 à 10, à quel point avez-vous l'impression d'apporter quelque chose dans le réseau ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sur une échelle de 1 à 10, à quel point avez-vous l'impression de recevoir quelque chose dans le réseau ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Est-ce que cette impression a évolué depuis que vous êtes dans le réseau ?

- Oui
- Non

Pourquoi ?

.....  
.....

Qu'est-ce que vous recevez en participant au réseau ?

.....  
.....

Qu'est-ce que vous donnez en participant au réseau ?

.....  
.....

Selon vous, est-ce que votre participation dans le réseau a un effet sur... (1=pas du tout ; 4 = beaucoup)

Votre bien-être physique : 1 2 3 4

Commentaire :

.....  
.....

Votre bien-être mental : 1 2 3 4

Commentaire :

.....  
.....

**Votre autonomie :**      1      2      3      4

*Commentaire :*

.....  
.....

**Votre implication dans le quartier/ville :**      1      2      3      4

*Commentaire :*

.....  
.....

**Votre regard sur le monde :**      1      2      3      4

*Commentaire :*

.....  
.....

**Vos relations familiales :** 1      2      3      4

*Commentaire :*

.....  
.....

**Vos relations avec vos voisins :** 1      2      3      4

*Commentaire :*

.....  
.....

**Votre implication dans d'autres activités/associations :**      1      2      3      4

*Commentaire :*

.....  
.....

**Est-ce que vous recommanderiez à d'autres personnes de rejoindre le réseau ?**

- Oui
- Non

Merci de votre participation

