

PENS(I)ONS QUARTIER



BRUXELLES
Ville Amie des Aînés depuis 01-2015
Bruxelles (Belgique)

Coup de coeur du concours Villes Amies des Aînés 2016
Thème : L'intergénération, un levier pour la cohésion sociale
Thématique : Autonomie, services et soins

OBJECTIFS

Créer une nouvelle dynamique de voisinage. Sortir les personnes âgées de l'isolement. Favoriser les liens de solidarité. Favoriser le bien-être en recréant du lien social.

PRATIQUE

Recruter un coordinateur de projet. Effectuer une large communication avec des moyens diversifiés. Réaliser des permanences hebdomadaires pour accueillir le public et gérer les inscriptions. Organiser des réunions mensuelles afin d'expliquer le projet aux membres et les objectifs. Faire une évaluation lors de ces rencontres et réaliser des entretiens.

Coût : 85 528€ (frais du personnel, coût de l'application, marketing et communication)



L'ENTRAIDE ENTRE VOISINS

Afin d'activer et de renforcer l'entraide entre voisins de tout âge et de toute origine socio-culturelle, via la création de petits réseaux locaux, une collaboration s'est installée entre la Ville de Bruxelles, le Kenniscentrum Woonzorg Brussel (KWC), le Service d'Aide aux Seniors bruxellois et le Service Seniors de la Ville. Le projet a débuté en novembre 2013 avec le KWC Brussel dans un quartier de la Ville de Bruxelles. Le KWC réfléchit depuis plusieurs années autour de projets d'aide et de soins orientés quartiers. **Pens(i)ons Quartier est un système altruiste basé sur la solidarité.** Il est ouvert à tous les habitants: les personnes âgées qui vivent seules, personnes à charge, handicapés, salariés et chômeurs, femmes au foyer, les hommes, les jeunes, etc. L'objectif est que tous les habitants du quartier connaissent l'existence du projet et que toutes les personnes qui ont besoin d'aide ou peuvent en offrir sont les bienvenues.

FAIRE VIVRE LE PROJET

Le système est basé sur l'activation de l'entraide entre voisins. Avec les ressources du Fonds pour l'innovation sociale et du Fonds Ando, un coordinateur a été recruté pour lancer le projet. Ce dernier effectue le lien entre l'offre d'aide et la demande, ce qui sécurise et rassure. Il est le garant du fonctionnement du

système. En amont, il a pris contact avec des acteurs sociaux locaux prêts à entrer dans le projet. **Des sessions d'information ont lieu afin d'informer le public cible.** Suite à cela, les personnes intéressées sont invitées à s'enregistrer pour devenir membre et ainsi pouvoir participer à des échanges de petits services au quotidien. Le coordinateur effectue des permanences hebdomadaires durant lesquelles toute personne peut s'inscrire. Les interactions entre les membres sont enregistrées. **Des rencontres mensuelles sont organisées durant lesquelles le fonctionnement du système est expliqué.** Ces rencontres sont également des moments de partage autour d'un café qui permettent de poser et rappeler le cadre.

UNE COMMUNICATION DIVERSIFIÉE

Plusieurs canaux ont été utilisés pour communiquer sur cette initiative. Le projet a reçu le soutien d'une plateforme qui lui permet d'imprimer des dossiers, des cartes postales et des affiches utilisant des photographies de bénévoles locaux, intégrant ainsi le projet dans le quartier. Ces médias sont affichés et diffusés dans le quartier via les magasins, médecins, partenaires... en des lieux stratégiques. **Une vidéo a été tournée et est visible sur youtube (<https://www.youtube.com/watch?v=q9LNxVgl5Jo>).** Un livre expliquant la démarche et la méthodologie afin

de favoriser la reproduction du projet a été édité. Différents médias locaux et nationaux ont diffusé l'information suite à des conférences de presse. **Le meilleur moyen de diffusion reste le bouche à oreille, qui permet d'attirer de plus en plus de bénévoles.**

L'ÉVALUATION

L'évaluation qualitative du projet se fait lors des rencontres mensuelles. La Vrije Universiteit Brussel a conduit des interviews qualitatives un an après le démarrage. Deux nouvelles antennes ont été ouvertes suite aux évaluations. L'analyse de ces interviews a fait ressortir les données chiffrées suivantes : le plus jeune participant était âgé de 41 ans, le plus âgé, de 99 ans. **L'âge moyen était de 77 ans. Au bout de six semaines, 24 participants avaient signé une convention.** En quelques mois, le réseau était devenu assez grand pour pouvoir répondre à la plupart des questions. Au début, trente personnes ont reçu de l'aide. De janvier à décembre 2014, 673 prestations ont été délivrées, ce qui représentait en tout 812 heures enregistrées. La durée moyenne d'une prestation était de 73 minutes. Les prestations réalisées sont : visite (33%), achats (18%), transports (14%), petites tâches ménagères (10%), conseil (5%), emploi (3%), administration (3%) autres (9%). Le volontaire le plus actif a effectué 146 heures. Le plus grand nombre de demandes d'aide pour une seule personne était de 150 heures. Au bout d'un an, 59 conventions de bénévolat ont été signées.



(© Saskia Vanderstichele)

ENTHOUSIASME ET RECONNAISSANCE

Les bénévoles sont enthousiastes au sujet de cette initiative, ils s'engagent chaque jour pour s'entraider, se réunissent régulièrement pour améliorer la qualité du service et se sont engagés à la poursuite de la

croissance du projet, à la fois dans leur propre quartier et ailleurs. Les bénévoles s'engagent pour des raisons très différentes: par altruisme parce que cela leur donne un sentiment positif, parce qu'ils pourraient aussi avoir besoin d'aide sur le long terme, pour le contact social, pour connaître d'autres bénévoles, pour acquérir une expérience, pour apporter quelque chose à la société, pour lutter contre l'exclusion sociale dans leur environnement etc. La reconnaissance qu'ils reçoivent de personnes renforce leur motivation.



PERSPECTIVES

Pens(i)onsQuartier a été développé comme projet pilote dans un quartier de Bruxelles. Sur base de cette expérience, deux autres antennes ont été créées grâce au soutien de la Ville de Bruxelles. Le nombre d'antennes est en principe illimité. Le livre décrivant l'expérience permet la reproduction du projet dans d'autres quartiers puisqu'il en décrit la méthodologie. **À long terme, l'objectif est de privatiser ce projet. La forme juridique la plus appropriée est l'association sans but lucratif. L'objectif est de faire du bénévolat pour offrir de l'aide, de réaliser la complémentarité entre l'offre et la demande.** Un système informatique plus simple est à l'étude afin de permettre une complémentarité informatisée de l'offre et de la demande avec la validation du coordinateur bénévole. Le projet va également s'axer sur des publics fragilisés comme les personnes isolées socialement, attirer des personnes issues de milieux culturels différents, de jeunes familles.

APPEL A CONTRIBUTION

Si, comme Bruxelles, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part. contact@rfvaa.com