

Les 'connecteurs', des ambassadeurs interculturels de bien-être

Retours d'expérience du projet 2019-2021

Finalité du projet

De nombreux aînés bruxellois vivent en situation de précarité ou d'isolement et ne trouvent dans la ville aucune offre adéquate de soins ou d'aide. À peu près la moitié d'entre eux sont issus de l'immigration, ce qui complique encore leurs recherches. Dès son démarrage, le projet Ambassadeurs interculturels de bien-être a eu l'ambition de rendre l'offre d'aide et de soins accessible à tous, y compris aux aînés précarisés.

Avec ce projet, EVA bxl et ses partenaires se sont consacrés à faire le lien entre les aînés et l'offre d'aide et de soins de leur quartier et à développer des offres de soins locales sur mesure pour chacun. C'est à cette occasion qu'a été mise au point la fonction de 'connecteur' en tant que figure relais qui tisse les liens nécessaires dans le quartier, ce à partir du vécu des aînés.

En 3 ans, le projet Ambassadeurs interculturels de bien-être a suivi tout un chemin riche d'enseignements, faits d'essais et d'erreurs, de beaux succès et de problèmes à surmonter. Ce rapport regroupe les enseignements engrangés et clarifie ce rôle de connecteur, qui correspond aux nouveaux cadres politiques de plusieurs autorités tels la note 'Contrats locaux social-santé (CLSS)' de la Commission communautaire commune, l'initiative 'Community Health Workers' du fédéral, et la 'ligne 0,5' (fonctions de pré-première ligne) de l'Ordonnance Première ligne de soins de la Région bruxelloise. Ce rapport espère donc servir de source d'inspiration aux décideurs comme aux collègues de terrain.

Nous croyons fermement dans le rôle que peuvent jouer des connecteurs interculturels dans le développement d'une offre de soins sur mesure à l'échelle du quartier. Mais ce n'est pas une recette miracle. La problématique des soins de quartier reste un tout complexe et appelle bien plus que de telles fonctions relais. Il s'agit donc surtout de nourrir des processus de changement qui mobilisent les acteurs formels et informels de l'aide et des soins, conscients que collaborer à un même objectif communautaire restera toujours un travail de longue haleine.

Il n'en est pas moins vrai que nombreuses sont les personnes à pouvoir endosser le rôle de connecteur : les infirmières des centres de santé de quartier, les animateurs des centres de jour, tout intervenant des services de soins ou de grade à domicile, des bénévoles comme ceux de Pens(i)onsQuartier, les travailleurs de rue ou ceux des maisons d'accueil, des restaurants sociaux ou des associations où les plus pauvres prennent la parole, ainsi que les aidants proches comme ceux qui participent à la formation Ambassadeurs interculturels de bien-être. Toute organisation qui contribue à la qualité de vie des aînés peut jouer un rôle, que ce soit via la santé, l'aide sociale ou la culture. La manière d'intervenir du connecteur va toujours être fonction de son contexte de travail, de son public cible, de ses moyens et de son temps, d'où l'importance qu'il ou elle monte toujours sur le terrain comme un joueur libre mu par la vision communautaire de son organisation.

Le Connecteur interculturel

Il y a plein de façons de créer des liens avec l'offre d'aide et de soins formelle et informelle à partir du vécu des aînés : des activités de quartier productrices de liens, des lieux de rencontre accessibles, des visites à domicile, etc. Le projet Ambassadeurs de bien-être interculturels a misé sur des personnes relais connues de tous. Au fil du projet, ces personnes ont reçu le nom de connecteurs. Nous allons ici décrire le rôle de cette personne relais et quelles fonctions il ou elle va assurer.

- **Rôle du connecteur interculturel**

Connecteurs kennen hun buurt door en door en leggen actief contact met ouderen, ook wanneer die geen ondersteuning vragen. Ze investeren veel tijd in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met zoveel mogelijk ouderen en ondersteunen hen van daaruit in hun veerkracht. Vervolgens zoeken ze vanuit een grote loyaliteit met de oudere naar ondersteuning bij lokale partners, en dus niet zozeer in de eigen organisatie. Ze leggen permanent verbindingen tussen kwetsbare ouderen en het lokale netwerk van formele en informele zorg- en welzijnsverleners.

Sur la base de sa relation de confiance avec les aînés, le connecteur assure plusieurs rôles.

- **Détecter**

Le connecteur interculturel se met activement à la recherche des aînés précarisés, qui vivent dans l'isolement ou qui ont besoin de soutien. Cette action de détection se déroule de façon inclusive et accessible. Le connecteur rend ces personnes visibles et détecte les 'problèmes' ou les demandes qui autrement resteraient sous les radars. Avec une telle connaissance du terrain, ils peuvent aussi signaler aux organisations le type de questions que les gens rencontrent.

"Il n'y a pas une méthode miracle pour faire de la détection. Ce que l'expérience vous apprend, c'est que plus les approches sont diverses, plus cela ouvre de portes vers des personnes difficiles d'accès. Nous avons essayé d'innombrables façons de détecter les aînés. Dès que nous avons reçu via notre partenaire citizen des listes communales d'adresses dans le quartier Brabant, nous sommes allés sonner chez les aînés juste pour faire connaissance. Le fait que nous pouvions nous réclamer de la commune levait les premières résistances et facilitait les conversations. On s'est rendu compte que porter un gilet fluo de CitiSen nous donnait plus de légitimité pour nous adresser à quelqu'un comme ça. Une autre façon était notre bar à café et à soupe sur les marchés et sur les places, qui fait tomber les barrières pour une papote avec les aînés et pour, dès que le courant passe, leur demander leurs coordonnées afin de passer les voir chez eux à l'occasion. Parfois aussi ils nous donnaient l'adresse de quelqu'un d'autre dont ils savaient qu'il ou elle avait besoin d'aide. Ce qui marche bien aussi, c'est de prendre contact via une organisation existante comme un centre de services de jour local. Ils ont déjà un lien avec les aînés, mais ne sont pas toujours à même d'avoir un suivi rapproché. On a donné des coups de fil aux visiteurs qui n'étaient plus passés depuis un certain temps, et on a essayé de renouer les fils à partir de là.

Ce qui n'a pas marché tout de suite, c'est de contacter les aînés via des personnes-clés du quartier. Ce n'est pas parce qu'on s'adresse à un pharmacien qu'il va d'emblée nous envoyer chez ses clients. Ici aussi il y a d'abord un lien de confiance à tisser. Ce qu'on a aussi essayé c'est de passer voir les gens chez eux avec un petit cadeau. Certains prenaient cela très bien, mais

d'autres ont trouvé la démarche très bizarre. C'est quelque chose qu'on a arrêté. La détection, c'est vraiment un processus long d'essais et d'erreurs."

○ **Faciliter**

Le connecteur interculturel entre en dialogue avec les aînés pour clarifier leurs éventuels besoins et les traduire en une demande. Ce n'est possible que sur la base d'un lien de confiance. Ensemble, un tel échange permet de clarifier les problèmes et d'envisager les solutions. La sensibilité aux dimensions culturelles et l'écoute sur la base de questions y sont centraux. C'est seulement dès le moment où le connecteur et l'aîné s'ouvrent l'un à l'autre et apprennent à se comprendre que peuvent apparaître les nuances, souvent cruciales, à traduire en demande claire et en intervention adéquate.

"Avant de pouvoir demander à quelqu'un s'il a besoin d'aide, cette personne doit vous faire confiance. La première étape est de vous assurer que vous avez un bon contact personnel. Il faut qu'il y ait une connexion. Dès que vous avez établi cela, vous ne mettez pas longtemps à découvrir ce dont une personne a besoin. Le demander directement n'aurait pas toujours été la bonne manière, même si la personne le savait clairement, ce qui est loin d'être toujours le cas. En tout cas, vous ne savez jamais ce que cela va faire émerger. Certains aînés n'ont pas du tout besoin d'aide, d'autres reçoivent volontiers un peu de soutien, mais il y a aussi des gens qui vivent dans des situations pénibles et qui n'ont personne à qui demander de l'aide. Quand vous vous trouvez des aînés et que vous vous adressez à eux, vous ne savez jamais sur quoi vous allez tomber."

○ **Accompagner**

Le connecteur interculturel et l'aîné se mettent ensemble à la recherche de solutions souhaitables, qu'il s'agisse des soins adaptés de la part de professionnels ou d'organisations formels, ou d'aides informelles de la part de bénévoles ou de voisins. L'accompagnement vers une offre se déroule par étapes successives où les préférences de l'aîné soient toujours respectées. La première étape est de rassembler toute l'information sur les possibilités d'aide et de soin et de l'expliquer clairement à la personne, à partir de ses souhaits, de ses possibilités et de ses priorités. La seconde étape est la communication vers les organisations et la concertation avec elles, où l'aîné prend une part active aux échanges, dans le respect de ce qu'il souhaite et de ce qu'il est prêt ou non à dire (codes ethniques). Un tel accompagnement est réussi lorsque la confiance tissée avec l'aîné peut être passée à la nouvelle relation avec le soignant ou l'aidant.

"L'accompagnement, c'est un relais. N'envoyez pas les aînés à gauche ou à droite, demandez à la personne vers qui vous voulez la diriger de passer le voir. C'est dans ce sens-là que ça marche. Si vous emmenez un aîné vers une telle autre personne, il y a beaucoup de chances que ça ne fonctionne pas. À Medikuregem par exemple, les médecins généralistes étaient les premières personnes de confiance. Dès lors que l'un d'eux soupçonne que l'un de ses patients a des besoins d'aide particuliers, il appelle l'infirmière, qui était impliquée dans notre projet en tant que connectrice. Elle allait à son tour discuter avec l'aîné pour écouter ce qui serait utile et nécessaire. S'il s'agit par exemple de soutien dans les tâches domestiques, elle invite quelqu'un d'un service d'aide à domicile pour lui passer le relais. Si vous vous contentez de donner le numéro d'un service, vous avez toujours la question de savoir si l'aîné va appeler, et s'il le fait, il va tomber sur quelqu'un qui ne le connaît pas. L'aîné a vite fait de raccrocher parce qu'il n'y a pas eu de démarche de construction de lien de confiance et c'est justement cette implication qui est

essentielle. Comme prescripteur, vous devez être là, comme ça, cette confiance que l'aîné a en vous, vous pouvez la transmettre au soignant qui va continuer à aider cette personne."

- **Relier**

Le connecteur interculturel est un réseuteur né qui s'investit dans les rencontres entre aînés et soignants formels et informels, entre aînés entre eux et entre organisation et individus du quartier. Le connecteur va voir le boulanger, l'épicier, l'imam, les bénévoles, les voisins, les organisations locales, etc., pour engranger les signaux en provenance du quartier. Il est l'endroit où l'on s'adresse dans le quartier quand des aînés ont besoin de soutien.

"Construire des relations avec les acteurs locaux, ça prend du temps. Le rôle de connecteur sera mieux assuré par quelqu'un qui connaît bien le quartier et qui est connu dans le quartier. Cela peut être quelqu'un qui y habite, ou quelqu'un qui y travaille depuis longtemps et qui consacre beaucoup de temps et d'énergie à nouer des contacts et à être présent. Construire la confiance et mettre les gens en relation les uns avec les autres, cela ne se fait pas du jour au lendemain, ça met des années. Un bon exemple, ce sont les collaborateurs et les bénévoles de la Maison Biloba Huis. Cela fait des années qu'ils sont actifs dans le quartier, ils connaissent plein de gens, ils sont un point d'ancrage et de confiance pour pas mal de monde. Construire un réseau de contacts est un investissement sur le long terme."

La relation de confiance avec le connecteur ne peut se développer que par des contacts réguliers, de la discrétion et de l'authenticité. Le connecteur n'émet aucun jugement moral sur les besoins d'aide des aînés et témoigne du respect pour leurs choix. C'est l'aîné qui donne le tempo, et qui prend les décisions finales.

- **Profil de fonction du connecteur interculturel**

Comme connecteur

- vous donnez le rôle central à l'aîné.
- vous adoptez une attitude ouverte et attentive aux dimensions culturelles.
- vous considérez chacun comme un égal et vous témoignez du respect aux autres.
- vous êtes capable de construire une relation de confiance réciproque avec quelqu'un.
- vous êtes capable de bien écouter quelqu'un et de comprendre ce dont il ou elle a besoin.
- en plus d'écouter, vous êtes capable de bien observer.
- vous êtes capable de communiquer de façon claire et transparente..
- vous adoptez une approche positive et vous voyez les possibilités plus que les difficultés.
- établir des contacts vous donne de l'énergie et vous êtes un réseuteur né.
- vous êtes capable de bien collaborer.
- vous connaissez le quartier comme votre poche et vous avez des contacts dans toutes ses communautés.
- vous mobilisez les offres formelles et informelles d'aide et de soutien au niveau local et vous vous adressez aux réseaux locaux en fonction de ce qu'ils ont à proposer.

- **Fonctions**

Le rôle de connecteur peut être assuré autant par des professionnels de la santé que par des bénévoles. Cela peut être un emploi à temps plein ou faire partie du paquet de tâches de quelqu'un. Chaque connecteur interculturel va assurer son rôle et sa fonction de sa propre manière, avec ses

propres accents. L'un investira plus sur les liens, l'autre sur l'accompagnement, certains se voient d'abord comme un meneur de jeu, d'autres comme un réseuteur ou un accompagnateur. Ce qui compte avant tout, c'est sa loyauté et son implication vis-à-vis des aînés.

11 conitions-clés

Nous avons identifié 11 conditions de réussite pour le fonctionnement de connecteurs interculturels dans une organisation ou un réseau de quartier.

- **Posez un choix clair en tant qu'organisation**

Travailler à l'échelle du quartier et de façon proactive doit reposer sur un vrai choix stratégique tant de l'organisation concernée que de son partenariat local. Ce choix doit être explicite dans la vision et la stratégie de l'organisation et être porté par toute son équipe, de la direction aux intervenants de terrain en passant par les bénévoles. L'organisation doit respirer l'ouverture et s'organiser à cet effet. Travailler au service du quartier nourrit les efforts des organisations pour être plus inclusives et plus attentives aux aspects culturels en la mettant au jour le jour à hauteur du vécu de ses publics.

“Tous les partenaires de notre projet ont posé librement le choix d'assurer le rôle de connecteur. C'est quelque chose d'essentiel. Être connecteur, ce n'est pas quelque chose qu'on fait en passant, il faut y consacrer du temps. C'est un point d'attention qui était présent chez tout le monde et les expériences de tous les partenaires ont été positives. Prendre le temps de nouer des contacts, ça marche. Mais une fois le projet fini, personne n'est parvenu à continuer, personne n'a les moyens pour ça. Des postes de connecteur n'existent pas pour le moment et même si c'est une manière de travailler très précieuse pour ces organisations, cela n'a plus pu être une tâche centrale ni une priorité. Sans moyens, on ne parvient pas à investir sur la durée.”

- **Portez-vous garant du rôle de connecteur interculturel**

Les connecteurs arpentent le quartier au jour le jour pour tisser des contacts avec les aînés. Leur travail ne trouve généralement pas sa place dans le fonctionnement habituel d'une organisation. Le travail qu'ils font hors les murs crée du lien, est attentif aux aspects culturels, orienté processus et proximité. Établir des contacts personnels avec des aînés qui sont souvent en difficultés, qui ont des besoins et des demandes complexes, cela demande beaucoup d'attention. Susciter la confiance demande du temps, des marges de manœuvre pour pouvoir opérer, de la flexibilité pour pouvoir réagir rapidement aux demandes. Le choix pour une organisation de se doter d'un tel 'électron libre' doit se traduire dans les conditions de travail du connecteur et dans la manière de l'encadrer. Celui-ci doit en effet pouvoir compter sur un encadrement bien structuré et soutenant. Un connecteur a des tâches et une fonction bien balisées, qui doit lui assurer liberté et flexibilité. Travailler à hauteur du quartier nécessite d'ouvrir de nouveaux chemins, ce qui peut nécessiter d'adapter certains fonctionnements d'une organisation de façon que le connecteur fonctionne complètement dans son équipe alors que l'essentiel de son travail de terrain se passe à l'extérieur.

“Les connecteurs interculturels, qu'ils soient bénévoles ou professionnels, sont continuellement en sortie dans le quartier, en train de collecter des contacts, des histoires et des indices qui lui permettent de faire son boulot. C'est très important qu'ils aient un endroit où déposer ces histoires sur 'la vie comme elle va' dans le quartier. Ainsi, les ambassadeurs de bien-être du service de gardes à domicile Gammes, du centre local de services Cosmos et du centre de santé de quartier Medikuregem ont régulièrement été invités à tenir entre eux des réunions d'équipe. Ils pouvaient y rapporter leurs expériences, y réfléchir ensemble à quoi en faire, quelles réponses apporter, avec quelles incidences sur leur travail. De tels retours font partie de l'essence même du job.”

- **Offrez formation et accompagnement**

Il n'est pas toujours facile dans une organisation de diriger tous les regards dans la même direction. Opter pour une approche orientée quartier et proactive appelle de la formation et de l'accompagnement des travailleurs et des bénévoles. Un accompagnement extérieur peut aider les organisations à créer un cadre et une vision communs et y donner tout son sens au rôle de connecteur interculturel.

“Prenez par exemple la détection. Si vous vous adressez aux gens dans la rue ou sur le pas de leur porte, comment vous y prenez-vous? Comment faites-vous pour les mettre à l'aise? Avez-vous des sujets de préoccupation locaux à partager avec eux? Comment amenez-vous le sujet de leurs besoins de soins? Qu'est-ce qu'il ne faut surtout pas faire qui leur ferait refermer leur porte? Comme demandez-vous son adresse à quelqu'un dans la rue de façon à pouvoir passer rendre visite? Pour cela, il faut miser sur des formations, des interventions, des partages d'expérience, qui donneront lieu à de nouvelles tentatives. On a organisé des jeux de rôle, on a invité des personnes ressources qui nous ont formées sur le dialogue interculturel, sur l'évaluation des besoins de soins, on s'est exercés aux entretiens téléphoniques, etc. C'était chaque fois excitant d'organiser ces formations avec des groupes diversifiés de professionnels et de bénévoles de différents quartiers. On a résolu d'innombrables problèmes en échangeant nos expériences. Chaque fois ça donnait de nouvelles idées et de l'inspiration. Et puis à côté de ça on approfondissait des thèmes particuliers avec des organismes de formation ou des professionnels de la santé ; l'action interculturelle, les identités culturelles, l'accessibilité des soins, la pensée créative, etc.”

- **Instituez un point de référence dans le quartier**

Les connecteurs interculturels ont besoin d'un point de chute dans le quartier, un endroit d'où ils puissent partir en reconnaissance. Un local très accessible pour échanger entre eux expériences et connaissances, mais aussi avec d'autres professionnels, avec des aidants informels, du quartier? Tout cela génère de la reconnaissance du rôle de connecteur. Un tel point de rattachement crée renforce aussi les collaborations entre le personnel régulier, les aidants informels, les bénévoles et les connecteurs.

“Des centres de services de jour locaux comme Cosmos, Aksent et Maison Biloba Huis sont des endroits idéaux dans leur quartier pour servir de point de chute ou de point de départ à des connecteurs. Ce sont des lieux qui touchent déjà plein d'aînés, travaillent avec des bénévoles, entretiennent d'innombrables connexions dans le quartier, il y a souvent un restaurant social... C'est un biotope idéal pour rencontrer des gens et nouer des liens. Ils permettent aussi d'assurer une continuité même en cas de roulement de personnel, il y a toujours des bénévoles qui vont et qui viennent, ce sont des endroits qui donnent confiance.”

- **Mettez-vous à l'écoute des feedbacks**

Les connecteurs interculturels naviguent dans le vécu des aînés. Ils en ramènent des tas d'informations et de demandes, en direct du terrain vers les organisations. La première chose pour le connecteur, c'est de trouver le soutien pour les personnes en demande de soins. Mais l'étape suivante consiste à partager ces histoires avec l'organisation et à les utiliser comme sources d'inspiration pour faire interroger l'offre de service de l'organisation et la faire évoluer en fonction des besoins des aînés précarisés. C'est un pas qui est en fait rarement franchi. Mais pour les organisations qui osent se regarder dans ce miroir, c'est vraiment du win-win : leur offre de service s'en trouve améliorée et les publics se sentent mieux soutenus.

“Des connecteurs qui ont beaucoup de contacts avec des aînés, ils reçoivent souvent des feedbacks sur votre organisation. Ça peut s'avérer très enrichissant. C'est comme un test en live de votre notoriété, de votre accessibilité, de votre disponibilité, de votre utilité, de votre caractère abordable, compréhensible et digne de confiance. Les aînés vous connaissent-ils et savent-ils ce qu'ils vont trouver chez vous ? Prenez l'exemple de l'accompagnement et du passage de relais. Un certain nombre de soignants de Familiehulp participaient à notre projet et amenaient donc leurs contacts avec des aînés. Quand l'un d'eux marquait de l'intérêt pour une aide à domicile, ils passaient l'adresse de la personne en question à leur responsable régionale, qui rappelait ensuite pour mettre en place la suite. Donc sans connaître la personne, avec pour conséquence que beaucoup de ces aînés raccrochaient très vite. C'est particulièrement regrettable, alors qu'il y avait eu un premier contact positif. Recevoir des feedbacks comme ça, cela aide à piloter un service.”

- **Abattez les cloisons et travaillez ensemble**

Un connecteur interculturel travaille à partir des aînés et de leurs besoins. Cela l'emmène au-delà des possibilités de service de sa propre organisation. Des collaborations sont donc indispensables. Aucun connecteur ne peut résoudre seul toutes les situations. L'action à l'échelle du quartier n'est donc pas juste un choix conscient dans le chef d'une organisation, mais aussi le choix de travailler ensemble, entre partenaires, dans une optique commune centrée sur le quartier.

“Nous avons collaboré avec de nombreux professionnels et bénévoles. Cela vous permet d'avoir plein d'yeux, plein d'oreilles et plein de mains. pour détecter les besoins du quartier et y amener des solutions. Et cela s'est aussi bien passé à Cureghem que dans le quartier Brabant. Nous collaborions avec les centres locaux de services de jour Aksent et Cosmos, avec le service de garde à domicile Gammes, avec le projet de logement Maison Biloba Huis, le projet de quartier CitiSen, les services d'aide à domicile I-mens et Familiehulp, et le centre de santé de quartier Medikuregem. Cela n'a pas tellement nécessité de réunions supplémentaires. On a surtout misé sur des formations et des interventions sur mesure. Cela nous a permis de combiner deux objectifs : apprendre à se connaître les uns les autres et monter tous en compétences. Il faut créer entre nous un espace de confiance, renvoyer des gens les uns chez les autres, et disposer de temps et d'espace pour les écouter et les accompagner. Aucun professionnel ne peut faire cela tout seul, on ne peut pas être tout le temps partout. Avec un groupe de bénévoles, votre rayon d'action s'étend de façon considérable. Dans notre projet, on a constitué des duos entre un bénévole et un professionnel et cela a fonctionné de manière très fluide et très riche.”

- **Mix and match**

Un aîné n'est pas l'autre et une organisation n'est pas l'autre. Une bonne diversité d'organisations au sein du réseau est un élément crucial pour que l'offre de soins du quartier marche avec les besoins des aînés. Plus la diversité des organisations et des connecteurs est grande, plus le partenariat donnera de bons résultats. Plus les connecteurs sont de genres, d'âges, d'origines et de langues variées, plus la couverture du quartier sera large. Des connecteurs interculturels avec des backgrounds diversifiés connaissent et identifient beaucoup plus vite les codes culturels et sont mieux équipés pour nouer les contacts. C'est une force à exploiter à fond.

“La diversité, c'est crucial. Plus vous avez des connecteurs de toutes sortes, plus des gens très différents pourront comprendre que cela les concerne. Les aînés doivent pouvoir se reconnaître dans leurs soignants. Je me souviens d'une dame d'origine tunisienne très isolée qui avait des problèmes psychiques. Son infirmière de Medikuregem était d'origine marocaine et même si elles ne parlaient pas la même langue, il y avait un très bon contact entre elles. Elle a donné à la dame quelques

vêtements de sa mère. parce qu'elle se plaignait de mettre tout le temps la même robe. Ce sont des détails qui font toute la différence. Comment les gens se lavent-ils ? Qu'est-ce qu'ils mangent ? Comment font-ils le ménage ? Qu'est-ce qu'ils écoutent comme musique ? Comment se passent leurs fêtes de mariage ? Prendre en compte les différences culturelles, cela ouvre des portes, y compris sur ce qui est d'ordre communautaire. Prenez cet autre exemple de deux hommes africains de notre groupe. En tant que connecteurs, ils avaient un accès facile à la communauté africaine, c'était un atout. Un jour ils sont tombés sur une maison de Nigériens qui étaient très actifs dans le quartier, ils y sont retournés avec un collègue qui parlait leur langue. Cela a rendu les collaborations possibles tout de suite. Cela a permis aux deux connecteurs de s'adresser plus facilement à des inconnus ou de sonner chez eux. Il y a des gens qui avaient peur d'eux."

- **Investir en coordination dans le quartier**

Les connecteurs connaissent leur quartier et se connaissent entre eux. Les organisations doivent collaborer dans le même état d'esprit et ce réseau doit être nourri et piloté pour mettre en place une bonne intégration des collaborateurs à leur terrain. Mais qui prend en charge la coordination d'un tel réseau de quartier ? Qui est positionné à la croisée de tous les partenaires et entretient leurs contacts ? Qui porte la vision partagée ainsi que les objectifs et activités communs ? Sans réponse à de telles questions, le réseau de quartier n'aura jamais la force de frappe nécessaire.

"Pour faire travailler ensemble les organisations, vous avez besoin d'une coordination. C'est la seule façon de faire du '1+1=3' et de renforcer les structures existantes. Notre expérience montre que beaucoup de partenaires locaux voudraient travailler de manière proactive, qu'ils sont ouverts à faire évoluer leur manière de travailler et à travailler plus ensemble. En pratique, ce qui a marché, c'est de connaître les actions les uns des autres, de faire de la détection ensemble, d'organiser des accompagnements, de faire progresser les savoir-faire, etc. Mais un partenariat, cela doit être coordonné pour articuler les actions des uns à celles des autres, pour organiser ensemble formations et interventions, pour évoluer ensemble. Le lien ne vient pas de soi. Le travail de quartier est un processus collectif. Sans plateforme commune, on n'avance pas très loin dans cette direction."

- **Apprenez les uns des autres**

Les connecteurs interculturels ont pour mission de créer du lien et de faire en sorte que les uns soient dispensés au niveau du quartier. Cela nécessite le plus souvent un cheminement par essais et erreurs. C'est seulement en partageant l'expérience et en restant en lien ensemble que cette mission peut être réalisée. L'intervision est une forme de soutien adéquate pour des connecteurs issus de plusieurs organisations, pour leur permettre d'être plus proactifs et plus pertinents au niveau du quartier, et de se renforcer les uns les autres.

"L'un de nos connecteurs, d'origine marocaine, était en contact avec une aînée marocaine qui avait besoin de soins à domicile. Cette personne mettait comme condition que l'aide-ménagère soit d'origine marocaine, ce qui ne cadrait pas avec la ligne de Familiehulp, où toutes les aides ménagères sont traitées de la même façon, quelle que soit leur origine. Qui plus est, il n'y avait personne d'origine marocaine disponible sur la zone, et donc la demande était restée sans suite. Pour notre connecteur, ce n'était pas évident de revenir avec ça vers cette aînée. En tant que jeune, il devait le respect à cette aînée et devait prendre en compte ses souhaits. Comment vous vous en sortez avec ça en tant qu'individu, mais aussi en tant que travailleur d'une organisation ? À quoi donnez-vous la priorité, à l'identité culturelle ou à la demande d'aide ? Comment revoyez-vous un message clair à la personne ? De telles questions, elles reviennent tout le temps. L'essentiel, c'est d'apprendre à tenir compte des différences."

- **Assurez la liberté d'action**

Le rôle des connecteurs interculturels déborde des limites de leur organisation. Ils doivent disposer de l'espace, du temps et de la flexibilité pour opérer dans la proximité des aînés. Sa liberté d'action doit être organisée attentivement, l'institutionnalisation doit être évitée. Un connecteur qui doit coller strictement aux cadres de son organisation ne pourra jamais assurer son rôle.

“La première condition pour pouvoir opérer de manière proactive, c'est d'avoir une mentalité ouverte, d'être tourné vers les autres et à l'aise dans les contacts. Cette mentalité ne doit pas juste être présente chez le connecteur, mais aussi dans son organisation. Vous devez tout le temps être en alerte pour trouver les bonnes pistes, pour jouer sur les imprévus, saisir les contacts inopinés, etc. La formation et l'entraînement permettent de renforcer ces qualités, mais il faut partir avec une base. Nous avons souvent été étonnés de voir toutes les qualités qu'avaient des aides ménagères ou des soignants pour s'adresser à de nouvelles personnes. Tant qu'on ne part pas d'un profil de fonction du connecteur, ce sont des qualités qui restent sous-utilisées.”

- **Les autorités aussi doivent s'engager**

Pour travailler à l'échelle du quartier, des financements sont nécessaires. Quels moyens sont accessibles ? Comment sont-ils attribués ? Que font les salariés et comment cela se passe-t-il pour les bénévoles ? Qui coordonne et qui investit en travail de terrain ? La plupart des organisations sont dépendantes de leurs dispositifs de subvention, sans lesquels le travail de proximité est pratiquement impossible même si la bonne volonté y est. Ces dispositifs doivent être pilotés de façon à stimuler le travail de connecteurs et à développer l'approche de quartier. C'est la responsabilité des autorités.

“Les organisations de soins sont organisées de façon sectorielle, orientées offre, avec des réglementations spécifiques. C'est un modèle qui est contraire aux dynamiques du travail de quartier, pour lequel d'autres types de structures sont nécessaires. Pendant le corona, ce besoin de travail orienté quartier a été particulièrement manifeste, y compris pour les autorités. Elles voient mieux l'intérêt d'y consacrer des moyens, et les premiers pas dans ce sens n'ont pas tardé.

La Région bruxelloise finance 9 quartiers pour 3 ans dans le cadre de ‘Contrats locaux social-santé (CLSS)’. Le but de ces contrats est d'améliorer la qualité de vie et le bien-être des habitants en faisant travailler ensemble de manière intégrée au niveau local les organisations sociales de soutien et de service tous secteurs confondus. En plus d'un coordinateur par quartier pour stimuler ces collaborations sont mis en place des référents de quartier chargés de détecter et d'accompagner des habitants qui ont besoin de soins.

À côté de cela, le nouveau décret flamand sur les Centres de services de jour stimule ces derniers à sortir de leurs murs et à entrer le plus possible en partenariat avec les organisations locales. Ils sont très bien placés pour cela et ont aussi le bon état d'esprit, mais malheureusement les autorités n'ont pas prévu de moyens supplémentaires à cet effet. Ils font un travail remarquable mais sont sous-financés. En plus des 21 centres flamands, il y a aussi les centres de jour francophones qui peuvent se lancer dans ce type d'approche.”