

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022



**AIDE & SOINS
A DOMICILE**

Partenaire Mutualité chrétienne

AIDE & SOINS A DOMICILE en Brabant wallon contribue à la qualité de l'accompagnement à domicile.

Nous proposons, organisons et coordonnons des services intégrés en matière d'aide et de soins à domicile.

Nous favorisons le travail en réseau afin de répondre aux besoins de nos bénéficiaires, de nos patients. En respectant leurs choix de vie, nous contribuons au maintien de leur état de santé et de leur autonomie physique, mentale et sociale.

Par le développement de projets nouveaux, nous voulons faire évoluer les priorités de la société pour le mieux-être et le mieux vivre chez soi.

Table des matières

1. INTRODUCTION	5
2. LE PERSONNEL	8
2.1 STRUCTURE DU PERSONNEL AU 31-12-2022	8
2.2 LES ENTREES ET SORTIES DU PERSONNEL 2022	9
2.3 LE RECRUTEMENT	11
2.4 LES FORMATIONS	12
2.5 L'ABSENTÉISME	15
3. LA PREVENTION ET LA SECURITE EN ENTREPRISE	16
4. L'ACTIVITE	20
4.1 DÉPARTEMENT DE L'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE	20
4.2 DÉPARTEMENT DES SOINS INFIRMIERS	26
4.3 LE PROTOCOLE 3	30
4.4 DÉPARTEMENT DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES	33
4.5 LE CENTRE DE COORDINATION	41
5. LA COMMUNICATION	44
5.1 LA COMMUNICATION INTERNE	44
5.2 LA COMMUNICATION EXTERNE	47
6. LES PERSPECTIVES 2023	53
6.1 GLOBALEMENT	53
6.2 AU NIVEAU DES MÉTIERS	53
7. L'ORGANIGRAMME DE L'ASDBW	56
8. NOS INSTANCES	57
9. COMPTES & BILANS	58

1 INTRODUCTION

Le domicile, secteur d'autant plus important dans un monde en mouvement

Après deux années de pandémie, 2022 a vu un retour progressif à une **nouvelle normalité**.

Cela a permis de :

- Rétablir du **lien** avec les partenaires du **réseau**
- Rétablir du **lien** et du contact entre travailleurs
- Revoir structurellement **l'organisation du travail** en intégrant la notion de flexibilité et de télétravail pour les métiers administratifs et d'encadrement via la mise en place d'un protocole test à partir de février

Cependant, les deux années précédentes ont **marqué** tant **physiquement** que **mentalement** nos bénéficiaires et nos collaborateurs. Nous avons observé une recrudescence des hospitalisations et des courts séjours de nos usagers suite aux reports d'interventions des années précédentes. L'absentéisme de notre personnel continue quant à lui à être plus élevé que pré-covid, même si on observe une légère diminution vs 2021 (4.06% en 2022, vs 4,13% de SMG en 2021, 3,89% en 2020 et 3,08% en 2019 (période « normale »)).

La **crise énergétique** et son impact en cascade sur **l'inflation** générale a également eu un impact sur notre structure et nos bénéficiaires. En interne, nos coûts salariaux et de déplacements se sont vu augmenter de 15%. Au niveau de nos bénéficiaires, nous observons des prises en charge de plus en plus lourdes et une volonté de plus en plus rentabiliser les prestations (prestations plus courtes, qui vont à « l'essentiel »). Une personne pensionnée sur 6 est maintenant en précarité financière dans le Brabant Wallon, province où le taux de privation est le plus important en Belgique.

Au niveau de la **demande**, nous avons vu l'activité reprendre au niveau de la coordination et du protocole 3 ; nous observons cependant une baisse d'activité multifactorielle au niveau des soins infirmiers (pénurie de soignants ayant entraîné des refus,...) et de l'aide à la vie journalière (hospitalisations, précarité financière de la population, absentéisme, pénurie de certains métiers).

Après 2 années au rythme de la pandémie (demande bousculée, aides financières sectorielles,...), 2022 a vu réémerger et s'accroître nos **grands défis sectoriels**.

En effet, le monde en général et le secteur médico-social notamment vivent un **moment charnière**. Le **domicile n'a jamais été aussi important** : réforme des hôpitaux, vieillissement de la population, volonté de vivre à domicile, changements générationnels dans la prise en charge des aînés,...

En parallèle, certains éléments du contexte économique et sociétal **fragilisent son fonctionnement** :

- sous-financement criant des soins infirmiers et des services d'aide (aides ménagères, gardes à domicile, ouvriers polyvalents, centres de coordination)
- changements générationnels : Génération Z en recherche d'immédiateté et d'équilibre vie professionnelle/vie privée, intensifiant la pénurie de nos métiers
- pénurie de soignants et aidants

Au niveau **politique**, des réformes sont en cours de réflexion, tant au niveau Fédéral que Régional :

- Au niveau **Fédéral** : la réforme des soins intégrés et les réflexions de pérennisation des projets Protocole 3 et Chronic care, les projets de lois sur la délégation d'actes entre professionnels des soins et de l'aide, la création de fonction d'Assistant en Soins infirmiers

- Au niveau **Région Wallonne** : la réorganisation de la première ligne d'aide et soins lancée via l'approche Proxisanté

Financièrement, l'ASBL clôture l'année dans le rouge, malgré que celle-ci soit encore impactée par des éléments exceptionnels favorisant (subside exceptionnel covid Inami, subside maribel,...) ; les projections futures sont également pessimistes.

GLOBALEMENT

Le tournage du **documentaire** « Les Anges Gardiens », entamé en 2021 a été finalisé en 2022. Nous espérons voir cette belle mise en lumière de nos métiers et du quotidien de nos bénéficiaires et patients, diffusée au cours du premier semestre 2023.

2022 fut également l'année d'une avancée majeure en terme social avec la conclusion des **Accords non marchands** au niveau sectoriel, revalorisant les métiers de l'aide à la vie journalière (commission paritaire 318) et permettant un allègement du temps de travail en fin de carrière sans perte salariale.

Suite à l'obtention du permis d'urbanisme en avril et au processus d'attribution du marché public de l'entreprise générale, les travaux d'aménagement de notre **bâtiment de Grez-Doiceau** (visant à héberger notre centre Est-Brabant Wallon) ont pu démarrer à partir d'octobre 2022. L'emménagement est prévu pour le dernier trimestre 2023.

AU NIVEAU DES METIERS

Nous avons pu avancer dans notre plan d'action annuel, à savoir, sur les thématiques suivantes :

- **Aide à la vie journalière :**
 - Mise en place de l'outil informatique GAPadom et poursuite de la digitalisation des communications (horaires,...)
 - Collaboration avec Alzheimer Belgique (formation du personnel de terrain et accompagnement au domicile dans certaines situations)
 - Travail sur la qualité de prise en charge des patients psychiatriques tant pour les travailleurs que pour les bénéficiaires (travail sur un protocole de prise en charge de ces usagers, formations des travailleurs par les SPAD, supervisions d'équipe par un coach, réponse à un appel à projet de la Fondation Roi Baudouin)
- **Soins infirmiers et Protocole 3:**
 - Avancement du déploiement des HFC (Horaires fixes cycliques) sur l'Ouest et Jodoigne
 - Parc automobile : continuité du renouvellement du parc
 - Continuité des réflexions sur des actions visant l'équilibre financier et le bon fonctionnement du service avec plusieurs axes
 - Recrutement et rétention du personnel
 - Offre et communication : challenger notre offre suite au feedback de travailleurs et patients et travailler notre communication vers l'extérieur en fonction de l'orientation donnée
 - Activité : analyse de la perte d'activité, challenger la collaboration avec de nouvelles résidences
 - Gestion : optimiser la gestion des tournées, sans soins, coupés, sursalaires, tenues de travail/matériel...
 - Bien-être de l'équipe
 - Arrêt du système d'affiliation de la patientèle, ainsi que du protocole d'accord visant à revoir certains avantages des travailleurs

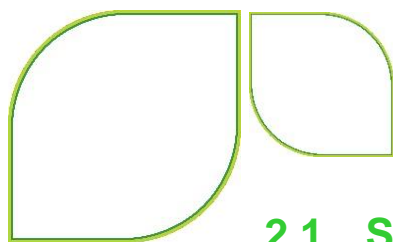
- Soins palliatifs : Mise en place de pousses-seringues suite au financement de la Fondation Roi Baudouin. Communication de notre expertise en soins palliatifs vers les partenaires et professionnels (médecins généralistes)
- Formations : mise en place de formations internes financées dans le cadre du fonds blouses blanches (thématiques : Dossier informatisé Allsoft, Soins palliatifs, Soins de plaie, Diabétologie)
- Protocole 3 : participation active aux réflexions stratégiques (avec les autres Protocole 3 wallons et flamands) afin d'alimenter l'INAMI dans son élaboration d'une éventuelle pérennisation du Protocole 3 et du moins, de ses métiers + prise de contact avec le Réseau 107 afin de cerner les opportunités d'intégrer ce réseau.
- **Services complémentaires :**
 - Gestion de la fermeture du service GEM
 - Participation à un groupe de travail leadé par la FASD visant à mettre en lumière le sous-financement des services GM, AM, OP
 - GAD : Analyse du fonctionnement des horaires vs la demande en rapport avec la CCT - continuité
- **Coordination :**
 - Suivi du fonctionnement du nouveau décret hors immunisation
 - Travail en lien avec la FASD sur le sous-financement du service
 - Recréation de liens avec le réseau
- **Services de support :**
 - Financier : Suivi du budget analytique trimestriel, travail sur la méthode de budgétisation, réflexion sur la mise en place d'une clôture semestrielle
 - Révision du système des points APE
 - Automatisation et digitalisation de certains rapports
 - Informatique : externalisation et digitalisation des envois, réflexion sur l'intégration dans l'O365 de la FASD, centrale téléphonique, contrôle à distance des smartphones, déploiement de nouveaux smartphones, implémentation de GAPadom (programme AVJ), ...
 - Communication : travail sur nos priorités liées aux résultats de notre enquête sur la communication interne, travail en lien avec le groupe image de la FASD afin de définir les axes stratégiques de communication externe et leur opérationnalisation
 - Prévention : travail sur nos priorités liées à notre accidentologie et sur un plan d'action ciblé sur les feedbacks ressortis de l'enquête psycho-sociale 2021 (notamment tout ce qui concerne la prévention burnout)
 - Finalisation du carnet d'accueil des nouveaux

Je tiens, comme chaque année, à remercier nos collaborateurs qui exercent des métiers fabuleux. Ils sont essentiels et le seront d'autant plus dans l'avenir, avec le vieillissement de la population et le contexte sociétal plus large dans lequel on évolue.

Un grand merci pour la deuxième fois à Sandrine Martinot, Directrice Administrative et Financière et des Services Complémentaires, qui, aidée du CODIR, a repris une nouvelle fois le contrôle du navire durant mon congé de maternité jusqu'en mars 2022.

Merci à vous !

Lauren Ruzziconi



2 LE PERSONNEL

Directrice Administrative et Financière : Sandrine Martinot

2.1 Structure du personnel au 31-12-2022

	Nombre	ETP
Le personnel de terrain		
Aides familiales	197	151,64
Infirmières	110	71,54
Personnel Infi en formation	7	7
Aides-soignantes	33	18,21
Aides ménagères	28	21,57
Gardes à domicile	14	12,46
Gardes Répit	5	4,5
Gardes enfants malades	1	1
Ouvriers polyvalents	9	8,4
Ergothérapeute	1	1
Psychologues	4	3,15
Case Manager	1	
Inf référentes	1	0,5
Coordinatrices	7	5,4
Encadrement		
Assistants sociales	16	13,75
Infirmières-chefs	2	2
Adjointes infirmières-chefs	5	4,05
Les services de soutien		
Secrétariat OUEST	13	11,74
Secrétariat EST	11	9,92
Service du personnel	5	4,68
Service facturation	5	4,6
Comptabilité	1	1
informatique	2	2
Parc auto	1	1
Conseillère en prévention	1	1
Ressources humaines	2	1,4
Service qualité	1	0,4
Communication	1	1
Equipe de direction		
Secrétariat de direction	1	1
Direction SI	1	1
Direction AVJ	1	0,95
Direction SC	1	1
Direction financière	1	1

2.2 Les entrées et sorties du personnel 2022

Entrées	40	38	37,5	36	35	32	30	28	24	20	19	16	13	8	Totaux	ETP
Aides Familiales	8		2		1	10	1	2							24	20,90
Aides Ménagères	4	1				4			1						10	8,80
Aides-soignantes										12		2		3	17	7,79
Assistantes Sociales	1					1									2	1,80
Ergothérapeutes															0	
Gardes enfants malades															0	
Gardes à domicile	1														1	1,00
Gardes Répits															0	
Infirmières	7					5		2	1	2		2	2	8	29	17,58
Infirmières "réfèrent patients"															0	
Ouvriers Polyvalents	4														4	4,00
Psychologues	1					3									4	3,40
Coordinatrices						1									1	0,80
Secrétaires	4					2					1				7	6,14
Adminstratifs	1					2									3	2,68
Membres direction															0	
Totaux	31	1	2	0	1	28	1	4	2	14	1	4	2	11	102	74,89

Sorties	40	38	36	35	34	32	29	28	25	24	20	19	16	13	8	Totaux	ETP	
Aides Familiales	12			1		2		1			2					18	16,18	
Aides Ménagères	1					2					4					7	4,60	
Aides-soignantes								2			1					3	2,00	
Assistantes Sociales																0		
Gardes enfants malades		3													1	4	3,50	
Gardes à domicile																0		
Gardes Répits	2															2	2,00	
Infirmières						9	1	2		1	3				1	6	23	13,63
Ergothérapeutes	1															1	1,00	
Ouvriers Polyvalents	3															3	3,00	
Coordinatrices	1										2					3	2,00	
Secrétaires	1										1					2	1,50	
Membres direction	1															1	1,00	
Totaux	22	3		1		13	1	5		1	13	1		1	6	67	50,41	

2.3 Le recrutement

Responsables Recrutement et Formations : Audrey Fervil et Mélanie Vankerkoven

TABLEAU RECAPITULATIF DU NOMBRE DE CV REÇUS PAR POSTE

Recrutement 2022	
Fonctions	CV reçus
Aide familiale	248
Aide-ménagère	181
Aide-soignant	72
Assistant social	41
Coordinateur	1
Educateur A1	2
Educateur A2	3
Ergothérapeute P3	1
Garde à domicile	43
Garde d'enfants malades	3
Infirmier	62
Informaticien	29
Ouvrier polyvalent/ Homme à tout faire	86
Psychologue P3	10
Administratif	312
Total	1.094

- Nous constatons globalement une importante diminution du nombre de CV's reçus dans tous les métiers exceptés les assistants sociaux et les psychologues.
- Même si le nombre de CV's reçus est moins important, nous avons recruté le nombre d'aides familiales aux dont nous avons besoin. Les difficultés auxquelles nous avons été confrontées sont dues au fait que les candidats n'étaient pas disponibles tout de suite, le temps de travail proposé n'était pas en adéquation avec le besoin des candidats.
- Nous avons remarqué également, un gros manque de postulants pour l'engagement d'un(e) assistant(e) social(e)
- Comme chaque année, le recrutement des aides ménagères a été difficile. Cette année, nous avons reçu une dizaine de CV's de moins par rapport à l'année précédente.
- En ouvrier polyvalent, le recrutement a été difficile également même si nous constatons une légère hausse du nombre de CV's reçus par rapport à 2021. Nous remarquons que les candidats sont de moins en moins motivés et très peu possèdent leur véhicule personnel + permis B.
- Cette année 2022 est marquée par la difficulté à recruter une garde à domicile. Nous avons reçu très peu de CV's. La plus grande difficulté à laquelle nous avons été confrontée est due au fait

que le type de contrat de travail n'était pas en adéquation avec la demande des candidats (contrat de remplacement).

- Pour terminer, nous notons, encore, une grande diminution des candidatures reçues en soins infirmiers.

2.4 Les formations

Formations FASD	
Formation (Titre)	Public cible
Aides à la manutention à domicile : approche théorique et technique	Aide familial, garde à domicile, aide soignant, aide ménager, ouvrier polyvalent
La prévention des chutes : facteurs de risques, mobilité et environnement de la personne	Aide familial, garde à domicile, aide ménager, ouvrier polyvalent
Mieux comprendre et mieux aider les personnes souffrant de douleurs chroniques	Aide familial
Accompagner la fin de vie	Aide familiale, garde à domicile
Etre dans le soin et la bienveillance tout en restant professionnel	Aide familial
L'agressivité et la violence des bénéficiaires : comment y faire face ?	Aide familial, garde à domicile, professionnels de la téléphonie
Formation continuée pour les aides familiales tutrices	Aide familial
Accompagner les personnes âgées	Aide ménager, ouvrier polyvalent
Accompagner la personne âgée et désorientée, de façon ludique et créative	Garde à domicile
Premiers soins à l'enfant en situation d'urgence	Garde d'enfants malades
Je(u) récup, jeu créé	Garde d'enfant malade
Développer des énergies positives et des capacités de résilience	Professionnel de la téléphonie
Redécouvrir ses forces et ses faiblesses pour garder un équilibre de vie	Professionnel de l'administration et de l'accueil
Les limites professionnelles	Aide-soignant, infirmier
Les premiers secours	Aide-soignant, infirmier
L'infirmier et la réglementation INAMI	Infirmier
L'infirmier et la réglementation INAMI	Infirmier
Les soins de plaies complexes	Infirmier
Les soins aux patients porteurs d'un appareillage du système urinaire ou digestif	Infirmier
La sexualité dans la relation de soin	Infirmier
Les directives anticipées dans le cadre de la fin de vie	Infirmier
Formation continuée pour les tuteurs	Infirmier
Formation continuée pour les référents en soins aux patients diabétiques	Infirmier référent en soins aux patients diabétiques
Formation continuée pour les référents en soins palliatifs	Infirmier référent en soins palliatifs

Formation continuée pour les référents en soins de plaies	Infirmier référent en soins de plaies
Augmentez votre concentration	Pluridisciplinaire
Développer une communication assertive	Pluridisciplinaire
Comprendre et maîtriser ses émotions	Pluridisciplinaire
Journée du bien-être en mouvement : favoriser la relation à soi, à l'autre et au monde	Pluridisciplinaire
Formation continuée pour les formateurs en prévention des maux de dos	Pluridisciplinaire
Formation continuée pour les personnes de confiance	Pluridisciplinaire
Formation continuée pour les référents en santé mentale	Pluridisciplinaire
De la vie professionnelle à la vie personnelle active	Professionnel de + de 45 ans
Travailleurs expérimentés : atouts et enjeux	Professionnel de + de 45 ans
L'écoute empathique et la relation d'aide	Coordinateur
Un outil d'aide à la décision éthique	Coordinateur
Journée annuelle du secteur Coordination	Coordinateur et direction
Techniques pour gérer l'animation de réunion conflictuelles	Professionnel encadrant
Quand les syndicats s'en mêlent... Comment gérer les interactions et les enjeux au quotidien ?	Professionnel encadrant
Retrouver l'énergie pour affronter les nombreux changements	Professionnel encadrant
Du stress à l'énergie positive	Professionnel encadrant
Du stress à l'énergie positive - SUIVI	Professionnel encadrant
Prise de parole en public	Professionnel encadrant
Des exposés didactiques vivants	Professionnel encadrant
Formation GRH et management - Nouvelle promotion 2022 - 2023	Professionnel encadrant
Formation GHR et management - Suite du parcours 2021	Professionnel encadrant
Négociateur ou l'art d'être stratège au quotidien	Equipe de direction
AF volantes - Posez-vous entre vous	Aide-familial volant
Nouvelle nomenclature des soins de plaies	Infirmier
Formations internes	
Manutention	Pluridisciplinaire
Couture	Aide familial, aide ménager
Couture avancée	Aide familial, aide ménager
Intervention de situations vécues à domicile	Aide familial, garde à domicile, garde répit
Cohésion d'équipe - module 3	Garde à domicile, garde répit, aide ménager, ouvrier polyvalent, garde d'enfants malades
Cohésion d'équipe - module 4	Aide familial
Agressivité et violence des bénéficiaires : comment y faire face ?	Aide familial, garde à domicile, aide ménager
Déontologie et positionnement professionnel	Aide familial
La prévention du burn-out par la sophrologie	Pluridisciplinaire

Prendre soin de soi et poser ses limites grâce à la sophrologie	Pluridisciplinaire
Formation équipes de terrain : TEAMS, RGPD, canaux communication	Service complémentaire
Formation équipes de terrain : TEAMS, récupération heures inconfortables, RGPD, ARPS, canaux communication	Aide familial
Accueil des nouveaux travailleurs	Pluridisciplinaire
DIE/ Remise à niveau Allsoft	Infirmier
Soins palliatifs	Infirmier
Formations externes	
Mieux accompagner l'autonomie des personnes vivant avec des limitations à domicile (module 1)	Assistant social, aide familial, garde à domicile
Mieux accompagner l'autonomie des personnes vivant avec des limitations à domicile (module 2)	Assistant social, aide familial, garde à domicile
Mieux accompagner l'autonomie des personnes vivant avec des limitations à domicile (module 3)	Assistant social, aide familial, garde à domicile
L'art pour tous: quelles activités plastiques proposer à des personnes en situation de handicap	Garde répit, garde à domicile
Congrès en stomathérapie et soins de plaies pour infirmiers	Infirmier
Initiation aux gestes qui sauvent	Pluridisciplinaire
Initiation aux gestes qui sauvent	Personnel administratif
La conduite défensive	Pluridisciplinaire
Mourir par euthanasie en Belgique	Aide familial
Supervision d'équipe	Coordinateur

SPECIFICITES DES FORMATIONS EN 2022

- Démarrage (29/09) des formations 1^{er} secours à destination de tout le personnel (tous services confondus, groupes mixtes) de l'ASD BW sous l'intitulé « Initiation aux gestes qui sauvent » en collaboration avec l'ACS de la Hulpe. Les premiers retours des évaluations sont très positifs.
- 3 demi-journées de sensibilisation pour les nouveaux « référents et futurs référents en soins palliatifs » (22/09) avec notre collaborateur externe « Pallium »
- Formation continuée en Soins Palliatifs (15/09) pour les référents
- Formation spécifique sur l'Euthanasie (17/11) pour les référents ainsi que pour des aides familiales.
- Grâce aux subsides du *Fonds Blouses blanches*, le temps de travail de 10 infirmières (Est et Ouest) a été augmenté. Cela leur a permis de former leurs collègues sur les « soins de plaies, la diabétologie, les soins palliatifs et le dossier informatisé électronique ».
- La formation « Prévention du burn-out par la sophrologie » (2 modules d'une journée) continue à avoir du succès et sera, dès lors, encore proposée en 2023.

QUELQUES OBJECTIFS POUR 2023

- Prévision de formations spécifiques en formule « kit de démarrage » pour les nouveaux travailleurs en AVJ : une ½ journée sur la « déontologie et positionnement professionnel » sera

ajoutée au module « manutention » (1 journée) déjà existante. Avec cet objectif, il est prévu de reformer l'entièreté du personne AVJ début de l'année.

- Accueil plus personnalisé de tous les nouveaux travailleurs : petit groupe réuni lors d'une demi-journée de rencontre avec la conseillère en prévention.
- Nouvelle formation (2 modules d'une ½ journée chacun) sur « l'accompagnement d'une personne en détresse psychique à domicile » organisée par ECCOSSAD et donnée par les SPAD (Services Psychiatriques à Domicile)
- Formations spécifiques pour les « 45 ans et plus » dans le cadre de la CCT104 : sophrologie et groupes de paroles.



2.5 L'absentéisme

SALAIRE GARANTI

Récapitulatif par équipe																					
Nom	Moyenne d'âge	Moyenne d'ancienneté	Régime de travail/sem	Régime de travail/mois	déc-21	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	TOTAL	Pourcentage	Pourcentage du mois précédent	
AM	43	9	812	3515,96	100	368	116	279,5	160	100	173,5	108,5	15	168	152	208	392	2340,5	5,12%	4,69%	
MA	42	7	264	1143,1	32	40		29	24	24			87	190,5	80	32	16	16	570,5	3,84%	4,43%
GM	43	9	549,24	2378,2	29,62	78,9	166,05	127,6	83,75	53,2	45,8	132,2	87	93,48	90,5	116,1	152,45	1256,65	4,06%	3,82%	
AF BRAINE - VLV	46	14	557	2411,8	180	32	88	238	271	76	228	198	108	92	128	55	80	1774	5,66%	5,95%	
AF TUBIZE	47	16	585	2533,1	231	153,5	226	153,5	148	195	81	146	62	112	145	87	186	1926	5,85%	5,58%	
AF JODOIGNE	43	13	547	2368,5	132	59	174	329	130	8	41	47	80	369	96	177	200	1842	5,98%	5,54%	
AF PERWEZ	46	14	653	2827,5	198	112	148	218	58	176	122	121	260	109,75	216	152	192	2082,75	5,67%	5,74%	
AF OTTIGNIES	44	11	472	2043,8	59	128	184	102	108	32	84	96	103	84	105,5	80	22	1187,5	4,47%	4,42%	
AF LASNE - RIX	47	10	518	2242,9	24	325	56	116	80	159	31	8	62	42	173	240	48	1364	4,68%	4,85%	
AF WAVRE		4	415	1796,95	47	60	52	84	148	34	68	80	66	140	112	84		975	4,17%	4,54%	
AF VOLANTE	36	2	98	424,34		88	13						3	60	76	14		254	4,60%	4,60%	
AF WAT - ITTRE	42	10	960	4156,8	301	513	159	181	98	213,5	284	190	8	100	96	126	435	2704,5	5,00%	4,83%	
AF NIVELLES	43	14	841	3641,53	302	477	324,5	160	161	48	124	209	60	178	295	138	268	2744,5	5,80%	5,86%	
AIDE SOIGNANTE	41	5	648	2805,8	80	148	112	32	160	78	164	192	1	60	110	52	148	1337	3,67%	3,85%	
EN FORMATION SI	37	9	216	935,3												15,2		45,6	0,38%	0,13%	
INF WAVRE	45	15	1296	5611,7	152	296	127	264	180	60	220	192	31,5	101	275	117	106	2121,5	2,91%	3,12%	
INF NIVELLES	49	16	990	4286,7	244	110,5	114	212	66,5	232	80	72	136	120	190	188	73	1838	3,30%	3,30%	
ADMINISTRATIVES	39	10	1290	5585,7	20	202,5	40	120	176	223	144	80	48	176	80	182	304	1795,5	2,47%	2,31%	
ENCADRANT	39	10	1330	5758,9	160	232	212	64	46	230	124	140	108	127	56	24	136	1659	2,22%	2,16%	
TOTAL	41	10	13041,24	56468,6	2291,62	3423,4	2311,55	2709,6	2098,25	1941,7	2014,3	2098,7	1428,5	2212,23	2427,5	2071,3	2788,85	29817,5	4,06%	4,03%	
Pourcentage mensuel					4,06%	6,06%	4,09%	4,80%	3,72%	3,44%	3,57%	3,72%	2,53%	3,92%	4,30%	3,67%	4,94%				

HORS SALAIRE GARANTI

Récapitulatif par équipe																				
Nom	Régime de travail/sem	Régime de travail/mois	déc-21	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	TOTAL	Pourcentage	Pourcentage du mois précédent		
AM	812	3515,96	308	216	144	164	152	160	156	152	64				100	1616	3,54%	4,19%		
MA	256	1108,48	152	128													280	1,94%	2,78%	
GM	549,24	2378,209																		
AF BRAINE - VLV	557	2411,81					112	144	140	142	220	136	144	148	176	1362	4,34%	4,15%		
AF TUBIZE	585	2533,05		108		16										124	0,38%	0,38%		
AF JODOIGNE	547	2368,51	20				16	144	140	132	148	52	168	176	208	1204	3,91%	3,25%		
AF PERWEZ	653	2827,49										128	152	244	292	816	2,22%	1,62%		
AF OTTIGNIES	472	2043,76	8	128	152	204	224	144	136	192	152	188	144	128	1800	6,77%	6,29%			
AF LASNE - RIX	518	2242,94												48	288	336	1,15%	0,16%		
AF WAVRE	415	1796,95					8								32	120	160	0,68%	0,19%	
AF VOLANTE	98	424,34																		
AF WAT - ITTRE	960	4156,8	184	208	208	144	8		72	168	40				56	1088	2,01%	1,97%		
AF NIVELLES	841	3641,53	148	300	519	664	652	628	552	356	280	176	168	224	21	4688	9,90%	10,15%		
AIDE SOIGNANTE	648	2805,84		24	36						4	92	88	84	88	504	1,38%	3,95%		
EN FORMATION SI	216	935,28																		
INF WAVRE	1296	5611,68	224	96	136	88	88	188	253	268	344	188	163	140	228	2404	3,30%	4,49%		
INF NIVELLES	966	4182,78	144	16						64		100	108	124	188	744	1,37%	1,25%		
ADMINISTRATIVES	1290	5585,7								88	184	192	168	176	296	1104	1,52%	1,13%		
ENCADRANT	1330	5758,9	36	48	16				24		20		116	156	160	576	0,77%	0,85%		
TOTAL	13009	56330,0	1180	1116	1207	1280	1240	1488	1545	1446	1584	1212	1459	1700	2349	18806	2,57%	2,71%		
Pourcentage mensuel			2,09%	1,98%	2,14%	2,27%	2,20%	2,64%	2,74%	2,57%	2,81%	2,15%	2,59%	3,02%	4,17%					

3 LA PRÉVENTION ET LA SÉCURITÉ EN ENTREPRISE

Conseillère en prévention : Mme Eloïse Lardinois

3.1 Quels ont été les projets de 2022 ?

La formation « Prévention Burnout par la sophrologie » MODULE 2 : Lors de la 1^{ère} session de formation, un constat est apparu au sein de tous les groupes, tous nos métiers confondus : Nos collaborateurs ont à cœur de « se faire passer » après les autres, ce qui engendre une charge mentale et émotionnelle importante et non nécessaire... Que ce soit dans la sphère professionnelle ou privée, que ce soit consciemment ou inconsciemment, il n'est pas rare que nos collaborateurs se retrouvent dans des situations qui les mettent en défaut et use leur énergie... Ce second module leur propose donc :

- De prendre conscience des besoins qui les animent en tant que professionnel de l'aide et du soin à la personne – Conscientiser ceux-ci pour ne plus se laisser mener par le bout du nez ;
- De prendre conscience de certains mécanismes relationnels qui peuvent apparaître au regard de ces besoins et des positionnements à adopter pour ne pas entrer dans ces mêmes mécanismes et pour se préserver ;
- D'apprendre à se connaître et à fixer ses limites dans la relation d'aide ;
- De se redonner la juste place dans son rapport à soi parce qu'ils le méritent et parce qu'on ne peut prendre soin de l'autre que lorsqu'on a pris soin de soi...

L'analyse de risque psychosociale (suite) : Les Directions de département ont réalisé un retour des résultats dans les équipes afin de voir ce qu'il était possible de mettre en place pour tendre vers un « encore » mieux. Ce tour des équipes a eu lieu sur le 1^{er} semestre de l'année et des pistes de solutions ont pu être récoltées auprès de nos collaborateurs. En septembre, octobre et novembre 2022, une recherche sur la faisabilité des solutions proposées a été effectuée avec un début de mise en œuvre fin 2022. Une évaluation de suivi sera faite à mi-année 2023 afin de s'ajuster.

Capsule prévention harcèlement : Fin des interviews et début de notre montage pour la capsule prévention harcèlement. Pour rappel, les objectifs de cette capsule étaient :

- De sensibiliser les collaborateurs à parler du harcèlement pour se protéger et protéger les collègues ;
- De sensibiliser à l'entraide et au soutien des pairs (ne pas remettre en cause les compétences professionnelles suite à des actes d'harcèlement) ;
- De rompre les tabous ;
- Et enfin de montrer que les Directions, le SIPP, le CPPT sont au courant des problèmes existants et que ce sujet est trop souvent banalisé. Il s'agit d'apporter notre soutien aux collaborateurs qui auraient vécu ce genre de faits.

Télétravail, flexibilité horaire et bien-être au travail : Lié à la volonté d'implémenter le télétravail structurel pour nos postes administratifs, en 2022 nous avons souhaité évaluer les modalités mises en œuvre les années précédentes suite à la crise COVID. Une enquête a été réalisée en octobre 2022, certains ajustements ont été réalisés, et globalement, cette mesure remporte un franc succès auprès de nos collaborateurs qui y trouvent une réelle plus-value dans l'harmonisation vie privée vie professionnelle.

Outre ces quelques « gros » projets, les autres mesures mises en place les années précédentes ont continué à vivre et à évoluer (parfois à se transformer) avec les nouvelles pratiques de l'entreprise lorsqu'il y a lieu.

3.2 L'accidentologie : état des lieux 2022

Accidents de travail	Nombre	Nombre de journées calendrier perdues
Accidents mortels	0	0
Accidents avec incapacité permanente	4 (+1)	295
Accidents avec incapacité temporaire	16 (-4)	503 (+270)
Accidents ayant entraîné exclusivement des frais médicaux ou autres	7 (+2)	0
Accidents sur le chemin du travail	3 (-2)	(Comptabilisé dans les incapacités temporaires)
TOTAL	30 (-3)	798 (+106)

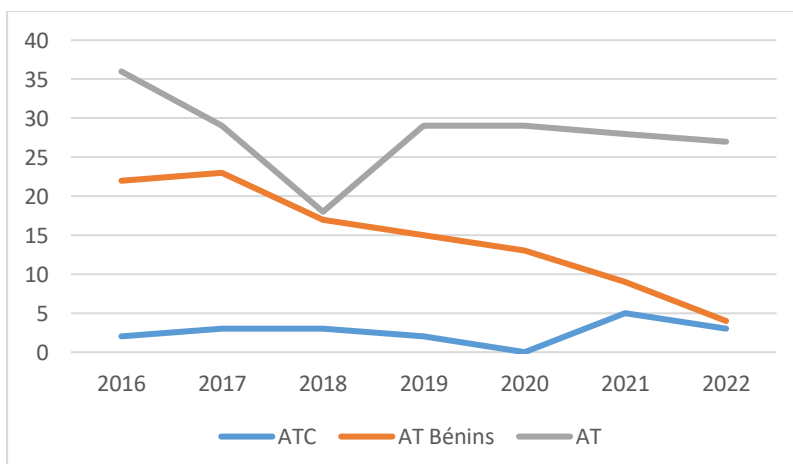
Suite à 2021 qui avait été une année très compliquée en matière d'accident de travail (33 accidents), les choses se « re » stabilisent en 2022 avec toujours, néanmoins, la barre des 30 accidents atteinte.

Le contexte socio-économique actuel, que ce soit au niveau du post COVID ou de la crise énergétique, n'est pas favorable aux collaborateurs puisque l'on remarque une hausse de l'absentéisme générale et une hausse du stress ressenti dans les équipes et de manière individuelle. Cette hausse se constate également au niveau du nombre de journées calendrier perdues avec plus de 270 jours supplémentaires d'absence au regard de l'année dernière pour les accidents avec incapacité temporaire, alors que pourtant leur nombre passe de 20 à 16 accidents (-4).

Nous comptabilisons **au total 20 accidents « reconnus »** par notre assureur mais 2 accidents supplémentaires qui ont été déclarés par nos collaborateurs ont été refusés par l'assurance après enquête. Les accidents sur le chemin du travail diminuent également de 5 en 2021 à 3 en 2022.

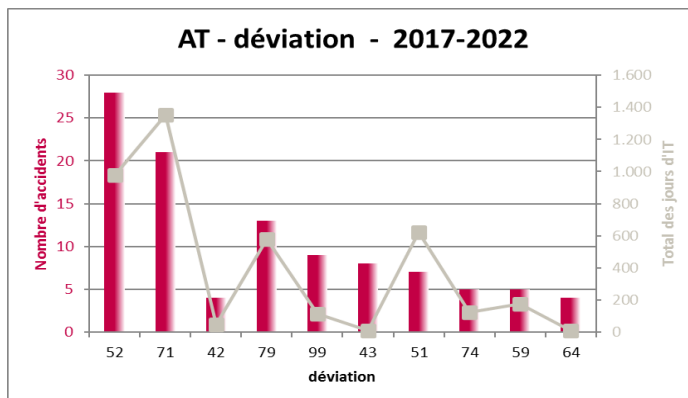
Le graphique ci-dessous reprend la courbe générale pour ces 7 dernières années.

- **En bleu** : les accidents de la route ;
- **En orange** : les accidents bénins qui n'ont pas nécessité l'intervention d'un médecin et qui ont pu être rapidement soignés sur place ;
- **En gris** : les accidents du travail déclarés à l'assurance et acceptés.



Année	ATC	AT Bénins	AT
2016	2	22	36
2017	3	23	29
2018	3	17	18
2019	2	15	29
2020	0	13	29
2021	5	9	28
2022	3	4	27

A la lecture de ces chiffres, nous pouvons observer qu'en 2022, les déclarations d'accidents à l'assurance sont encore en baisse et n'ont jamais été aussi basses. Des rappels récurrents doivent être faits sur cette procédure.



Les causes d'accidents – Les déviations :

71 En soulevant, en portant, en se levant

52 Glissade ou trébuchement avec chute, chute de personne - de plain-pied

99 Autre Déviation non listée dans cette classification

43 Perte, totale ou partielle, de contrôle d'outil à main (motorisé ou non) ainsi que de la matière travaillée par l'outil

42 Perte, totale ou partielle, de contrôle de moyen de transport - d'équipement de manutention (motorisé ou non)

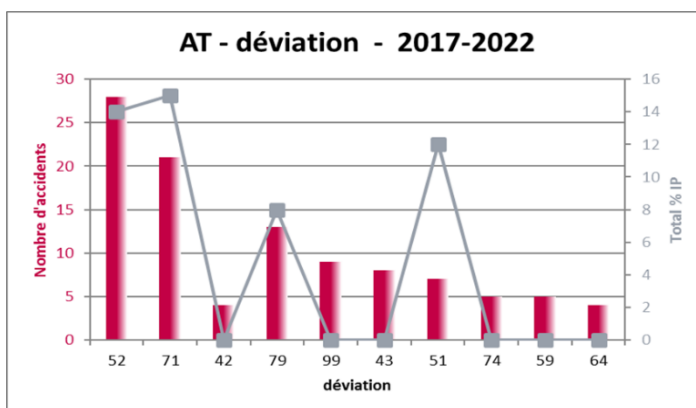
64 Mouvements non coordonnés, gestes intempestifs, inopportuns

79 Autre Déviation connue du groupe 70 mais non listée ci-dessus

51 Chute de personne - de hauteur

0 Pas d'information

74 En torsion, en rotation, en se tournant



TOP 3 des accidents ces 5 dernières années :

1. Chutes (52 + 51)
2. Manutention (71+ 79) Manutention / faux mouvements lors d'une manutention ;
3. Accidents de voiture (42)

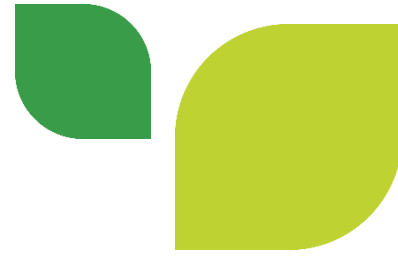
Les accidents de manutentions présentent toujours le plus haut taux de lésions permanentes (en % IP – 2^{ème} graphique), suivie de très près par les chutes qui deviennent de plus en plus récurrentes et entraînent de plus en plus d'ITT (1^{er} graphique déviation 52 + 51).

Comme mentionné l'année précédente, ces deux causes d'accidents restent nos plus gros challenges en matière de prévention. Malgré les mesures mises en place, nous n'arrivons pas à avoir un impact significatif sur ces deux « risques » en matière de prévention. Pour rappel, l'année dernière (2021) il avait été décidé au niveau manutention que :

- Tout nouvel engagé devra obligatoirement suivre une journée de formation à la manutention de patients (orientée domicile) ;
- Tous les trois ans, une matinée de recyclage sera organisée ;
- Renforcer, communiquer et soutenir les référentes manutention dans les différents départements.

Ces mesures ont bien été mises en place. Des pistes pour déployer des moyens logistiques plus pédagogiques sont également en discussion. Une salle de formation à la manutention sera prévue dans le nouveau bâtiment de Grez-Doiceau afin de se donner les moyens didactiques nécessaires pour assurer en interne nos formations. Cette salle est actuellement en construction.

Au niveau des chutes, nous allons essayer de mettre sur pied une séance de sensibilisation à destination de toutes les équipes pour 2023. Notre contrat d'assurance a pris fin au 31 décembre 2022. Notre nouvel assureur souhaite nous soumettre un « plan d'action de réduction des risques », celui-ci ne nous a pas encore été présenté. Nous verrons s'il y a eu un impact de celui-ci en 2023.



4 L'ACTIVITÉ

4.1 Département de l'Aide à la Vie Journalière

Directrice du département : Mme Virginie Puissant

Activité des aides familiales - Responsables et AS adjointes :

Hilde Degraeve, Anne Henry, Nathalie Cornelis, Bénédicte Thys, Karine Georis, Myriam Gillet, Sandie Cheniaux, Amélie Falisse, Chloé Carpentier, Julie Ancion, Eglantine Eylenbosch, Valérie Deschamps, Pascale Cornelis, Nathalie Deprez, Nancy Laenen, Kelly Remy.

CONTEXTE GENERAL 2022

Globalement, l'année 2022 a été vécue de manière différente au premier et second semestre.

Le premier a été fort touché, à nouveau, par les vagues successives de Covid. Tant nos travailleurs, que nos usagers ont été atteints. Les travailleurs en grand nombre cette fois, mais heureusement, pas trop gravement.

Cela nous a demandé, à nouveau et comme à chaque fois, une adaptation importante face d'une part aux absences des collaborateurs, et d'autre part face à la prise en charge des usagers contaminés. En 2022, nous pouvions dire que le Covid faisait partie de notre quotidien, et que, malgré la lourdeur de son impact, nous avons appris « à vivre avec ».

Après le mois de juillet, les contaminations furent moins nombreuses, enfin.

Par contre, nous avons constaté que les équipes ont été lourdement impactées par cette adaptation constante, tant au niveau du professionnel que de la vie privée.

L'absentéisme a baissé quelque peu au sein du département AVJ, en passant de 5.63% (moyenne du 1^{er} semestre) à 5.06% (moyenne du 2^e semestre), mais ce taux d'absentéisme reste nettement plus élevé que celui des années antérieures au covid (pour exemple : moyenne de 2019 : 3.51%).

Les collaborateurs des équipes se disent fatigués et la tension est parfois palpable. Parallèlement, les candidats au recrutement sont moins nombreux qu'auparavant.

Afin de soutenir nos travailleurs, nous avons maintenu :

- Grâce à nos encadrantes, les réunions d'équipe permettant aux aides familiaux de souffler, déposer et échanger.
- Grâce à nos psychologues internes, des groupes de parole spécifiques orientés sur les conséquences de la pandémie et des entretiens de soutien psychologique individuels.

Néanmoins, il est important de rappeler que la majorité des prestataires sont toujours présents pour donner le meilleur d'eux-mêmes pour aider les personnes les plus fragiles de notre société.

DONNEES CHIFFREES GENERALES

Année	H. P. Bénéficiaire	H. Formation	H Réunions	Total	H inconfortables	Nbre de prestations	Durée moyenne prestation
2017	165778	2806	5359	173943	8979	104721	1.58
2018	162547	2977	4761	170284	8759	102662	1.58
2019	169173	2882	5697	177752	8996	107765	1.56
2020	169726	1606	3744	175077	9480	109248	1.55
2021	172499	1141	5826	179466	9769	113040	1.53
2022	167150	3841	6329	177590	9280	109011	1.53

- Les heures prestées auprès des bénéficiaires sont en nette diminution par rapport à l'année précédente. Nous avons une perte de 5.349 heures. Par ailleurs, ce chiffre n'est pas tout à fait représentatif de la réalité car 680 heures ont été attribuées à un usager nommé « Coronavirus », équivalent à 0.4% du nombre total d'heures prestées. Ce processus a été mis en place par l'AVIQ jusque fin juin 2022 afin de pouvoir faire face aux refus des usagers de recevoir nos prestataires chez eux ou aux annulations massives suite au contexte de pandémie. Il est à noter que ce chiffre est très nettement plus faible qu'en 2020 et 2021 (respectivement 6977heures et 2691heures).

Paradoxalement, la demande d'aide n'a pas diminué par rapport aux deux années précédentes. Nous comptabilisons 448 nouvelles demandes en 2022, alors que nous avons pris en charge 416 nouveaux usagers en 2021.

Nous observons, par contre, une modification du contexte global du domicile. En effet, nous remarquons que les usagers sont plus nombreux cette année à avoir été hospitalisés, ou placés en maison de repos. Nous avons ressenti le fait que pendant 2ans, les bénéficiaires ont reporté leurs interventions médicales par crainte du virus plus présent dans les milieux hospitaliers. Et les maisons de repos ayant été malheureusement fort impactées par les décès de leurs résidents lors de cette pandémie, leurs listes d'attente s'étant résorbées, cela a permis à tous de pouvoir entrer en MR/MRS dès que le domicile devenait un danger.

Néanmoins, nous observons toujours une volonté de rester le plus longtemps possible au domicile plutôt que de le quitter pour un milieu résidentiel lorsque les aides doivent s'intensifier.

Enfin, pour faire face aux absences des collaborateurs, nous avons engagé un nombre important d'aides familial(e)s. Ceux/Celles-ci sont pour la plupart resté(e)s dans notre service.

- Nous avons repris le cours normal des choses en ce qui concerne les formations. En effet, nous mettons un point d'honneur à ce que nos travailleurs acquièrent de nouvelles compétences ou puissent les mettre à jour. Nous continuons à nous baser sur les besoins et les demandes particulières de nos travailleurs pour proposer des thèmes de formation intéressants.

Cette année, nous avons poursuivi les formations liées au projet Fondation Roi Baudouin, concernant l'autonomie au domicile des personnes à troubles cognitifs.

- Au niveau des réunions d'équipe, comme vous le constatez, celles-ci ont été maintenues par nos encadrantes. Nous avons réalisé 6329 heures de réunion, réalisées sans contraintes majeure à cause du covid.
- Les heures inconfortables sont équivalentes à l'année 2021. En effet, nous passons respectivement, en 2021 de 5.66% d'heures inconfortables à 5.55% en 2022. Comme mentionné plus haut, il est en effet constaté que les prises en charge sont de plus en plus

lourdes et demandent l'intervention de nos aides familiales de manière plus importante les weekends.

- La durée moyenne d'une prestation chez un même bénéficiaire est stable alors qu'elle diminuait depuis quelques années. Cet indicateur est le reflet de la charge de travail de nos prestataires.

Les difficultés financières liées à la crise économique réduisent la prise en charge optimale des usagers... Majoritairement, ceux-ci se limitent au nombre d'heures strictement nécessaires. Les aides familiales remarquent également une hausse dans la demande de rentabilité de leur temps de prestation. L'exigence d'effectuer les missions AF plus rapidement est de plus en plus ressentie... Le temps, c'est de l'argent !

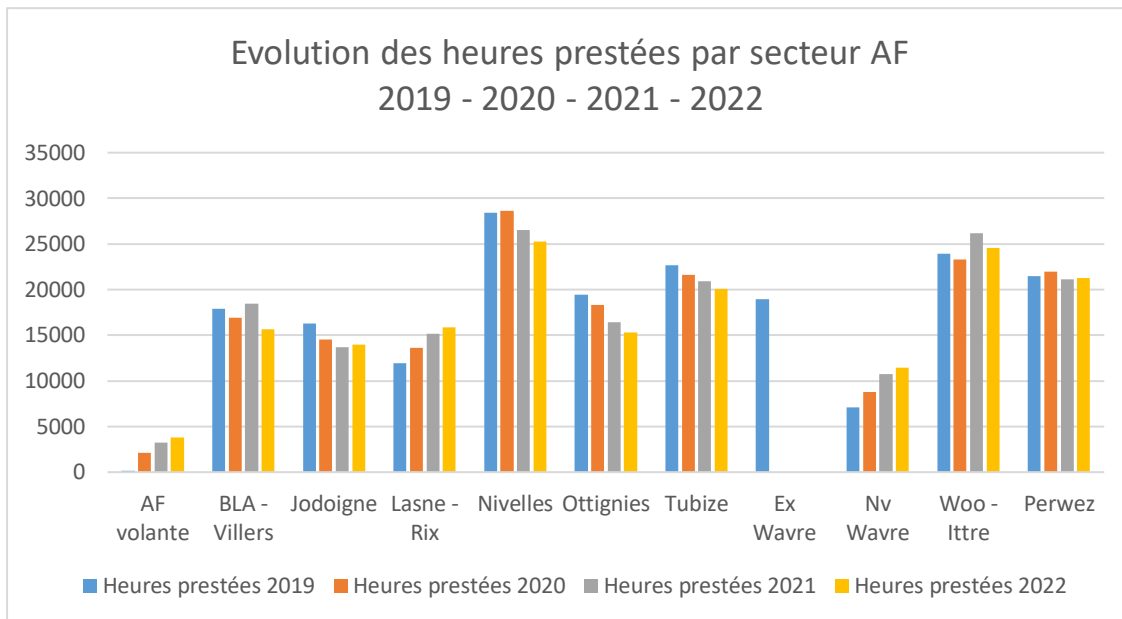
Les encadrantes essaient au maximum de pouvoir répondre aux besoins / volontés de tous, tout en veillant à l'équilibre des horaires.

Globalement, nous arrivons presque au contingent fixé par l'AVIQ (177 887heures) en réalisant 177590 heures (-297heures). Cela n'aura aucun impact sur notre contingent fixé par l'AVIQ, car comme en 2020 et 2021, l'AVIQ a immunisé les heures de contingent.

Nous continuons à constater que les situations sont de plus en plus complexes à gérer. Les personnes restent au domicile plus longtemps avec des problèmes de santé importants, combinés à des soucis financiers, des soucis au niveau de leur logement, des tensions familiales, etc... Les assistantes sociales, aidées des coordinatrices, sont donc fort sollicitées pour aider les usagers et les familles à organiser leur quotidien.

DONNEES PAR SECTEUR

Secteurs	Heures prestées 2019	Heures prestées 2020	Heures prestées 2021	Heures prestées 2022	Evolution 2021 - 2022
AF volante	140,5	2.082,75	3.251	3.782	16%
BLA - Villers	17.882	16.893,5	18.481,75	15.664,5	-15%
Jodoigne	16.315	14.544,5	13.658	13.955,5	2%
Lasne - Rix	11.906	13.614	15.195,4	15.870,25	4%
Nivelles	28.389	28.614	26.539,5	25.234	-5%
Ottignies	19.455	18.295,5	16.390,5	15.323	-7%
Tubize	22.645	21.583,5	20.941	20.083	-4%
Ex Wavre	18.968	/	/	/	/
Nv Wavre	7.062	8.802,25	10.775,5	11.415,75	6%
Woo - Ittre	23.927	23.301	26.165,25	24.562	-6%
Perwez	21.449	21.995,5	21.101	21.260	1%



1) De manière globale, nous constatons une diminution des heures sur les secteurs de Braine – Villers, Nivelles, Ottignies, Tubize et Waterloo-Ittre.

- Le secteur de Braine – Villers, qui avait fait un bond de 9% l'année 2021, perd 15% cette année. Cette année 2022 fut une année de transition pour ce secteur, Mme Thys ayant choisi de quitter ses fonctions, une nouvelle assistante sociale, Mme Eylembosh a repris en juillet 2022 l'équipe et suit depuis septembre, l'excellente formation « Management » donnée par « One Management ». Mme Eylembosh œuvre à mettre en place une nouvelle dynamique pour permettre un nouvel élan à l'équipe.
- Le secteur de Nivelles, quant à lui, perd pour la seconde année consécutive des heures (-5%). En effet, l'équipe a connu un absentéisme important (pas spécialement lié au covid). Les demandes sont toujours importantes néanmoins sur ce secteur.
- En ce qui concerne le secteur d'Ottignies, celui-ci perd un nombre d'heures prestées (-7%) moins important que l'année dernière (-10%), mais cette perte reste inquiétante. Depuis 2020, le secteur d'Ottignies perd des heures. L'encadrante a cependant à cœur de favoriser les nouvelles relations afin de croître...
- Le secteur de Tubize a réalisé respectivement 4% d'heures de moins qu'en 2021. L'analyse de cette baisse d'activité peut se faire de la manière suivante : une reprise de travail à temps partiel médical, deux diminutions de temps de travail, dont une pour travailler en partie dans le secteur des soins infirmiers de notre ASD. Parallèlement, un absentéisme plus important a été noté en fin d'année. Néanmoins, le nombre de nouvelles demandes est stable et la collaboration avec le CPAS de Tubize, Rebecq, les hôpitaux ainsi que les centres de coordination reste présente.
- Enfin, pour l'équipe de Waterloo - Ittre, la diminution des heures est de 6%. L'encadrante qui avait été absente en 2021 a repris ses fonctions en 2022 en temps partiel médical ; ce qui a induit un temps de travail avec d'autres AS et donc une collaboration à plusieurs pour une prise en charge d'un même secteur. Cela fut peu commode. L'absentéisme a également été important dans cette équipe. Ceci expliquant la diminution du volume d'heures alors que le secteur avait fait un bond de 12% l'an dernier.

2) Les secteurs suivants ont connu une progression ; il s'agit des secteurs de AF volantes, Jodoigne, Lasne-Rixensart, Wavre et Perwez.

- Le secteur des AF volantes est à nouveau en expansion cette année 2022 (+16%). Ceci est dû à l'engagement d'une nouvelle collègue. Elles sont donc 3 à couvrir l'Ouest, le Centre et l'Est du Brabant wallon afin de prêter main forte aux équipes en difficulté suite à des collègues absentes pour maladies (plus d'informations sur le projet : voir rapport d'activité 2019).
- Le nombre d'heures réalisées par l'équipe de Jodoigne augmente de 2% cette année, alors que le secteur perdait des heures depuis 2019. C'est donc une belle nouvelle, alors que l'encadrante n'a repris ses fonctions qu'en avril 2022 après son congé parental. L'équipe a accueilli une nouvelle collègue en juillet 2022. Par ailleurs, une autre collègue, aide-soignante de formation a démarré la formation pour les actes complémentaires.
- Avec 4% d'augmentation de son nombre d'heures, l'équipe de Lasne-Rixensart, continue à croître progressivement (pour rappel : 11.906h lors de sa création en 2019). L'équipe a vécu le départ en pension d'une de ses collègues très appréciée, et l'accueil d'un nouveau collègue. En 2022, l'équipe a mis en place des fardes de liaison travaillées en son sein, cela a permis d'apporter un plus considérable dans la collaboration. Et enfin, deux nouvelles AF très compétentes sont passées en CDI.
- Avec un bond de 6% d'heures prestées en plus, l'équipe de Wavre, continue à fleurir sur la commune (pour rappel : +25% en 2020 et +22% en 2021). Des engagements ont eu lieu tout le long de l'année afin de répondre aux demandes. Cette équipe a connu quelques périodes de turbulence au niveau de la cohésion/relation d'équipe. Des séances d'analyses de risques psycho-sociaux, des supervisons et des entretiens individuels ont donc été menés/mis en place pour permettre à l'équipe de trouver un meilleur équilibre.
- Et enfin, l'équipe des aides familiales de Perwez, qui avait perdu 4% du nombre de ses heures suite à une augmentation de son absentéisme, reprend 1%. Les usagers de ce secteur ont été particulièrement touchés par les inondations de juillet 2022, entraînant une demande d'adaptation des aides familiales pour pouvoir aller aider les usagers.

Toutes les assistantes sociales continuent à être en contact régulier avec les différents acteurs sociaux du domicile, tels que les AS des services sociaux des mutuelles, des CPAS, des hôpitaux, des centres de coordination, les résidences-services, les associations diverses, etc...

Enfin, de manière générale, nos aides familiales-aux et assistantes sociales restent plus que jamais engagé(e)s auprès de nos usagers, disponibles et volontaires. Elles/ Ils permettent à l'ASD de se forger une belle réputation aux compétences multiples, flexibles et professionnelles.

Projets département AVJ

Parallèlement, plusieurs projets ont pu être poursuivis et/ou menés à bien dans le département AVJ.

- 1) Fin 2019, nous avons démarré le projet d'aide familiale volante. En 2022, nous continuons à ajuster régulièrement les besoins des différents services en collaborant au maximum. Ce service fait désormais « partie des meubles » et sort de son statut de « projet ».
- 2) Depuis 2020, l'ASD BW a pris part au projet développé par l'ASSAF (Association d'Aide aux Familles), suite à l'octroi d'un fond de la Fondation Roi Baudouin pour promouvoir les métiers de l'aide au domicile et construire avec les travailleurs d'aujourd'hui la manière d'attirer les travailleurs de demain dans le secteur.
Le projet basé sur une étude de l'UNIPSO (recrutement et la fidélisation des travailleurs de l'aide et des soins à domicile), a permis à l'agence Yellow Studio et les représentants des métiers (dont la DAVJ faisait partie) d'élaborer une stratégie de communication pour valoriser

nos métiers de l'aide. La campagne a eu lieu en 2022 via les réseaux sociaux, à travers des interviews, des tournages de scènes au domicile, des visuels revisités, un catalogue des métiers, etc... Plusieurs travailleurs de notre ASD seront présents dans les visuels utilisés et nous les en remercions.

- 3) Le 07 juin 2022, tous les acteurs de la Petite Maison se sont retrouvés pour un Carrefour du Domicile, permettant de renforcer les collaborations et le travail en réseau MC.
- 4) Le projet des « AS adjointes » suit toujours son cours... et permet à certaines AS de secteur ayant une grosse équipe d'avoir un soutien managérial et social.
- 5) Ensuite, en septembre 2022, le service SAFA fut inspecté par Mme Meunier, inspectrice à l'AVIQ. Celle-ci a conclu dans son rapport d'audit que l'ASD BW avait un service répondant parfaitement aux critères émis par le décret et a félicité les AS pour la bonne tenue de leurs dossiers sociaux et le suivi de leurs usagers.
- 6) Dans le courant de l'année 2022, fut également signée la CCT 58ans+ (intersectoriel- CP 318), permettant aux travailleurs de l'AVJ de diminuer leur temps de travail tout en gardant le même salaire (passage de 38/38^{ème} à 32/32^{ème} et prorata). Le démarrage fut acté au 01.01.2022, mais ne sera réellement mis en œuvre qu'en 2023, offrant aux travailleurs concernés une prime pour l'année 2022.
- 7) La fin d'année 2022 fut également fort marquée par le passage de notre ASD au programme GAP TIME en novembre 2022. Ce programme se veut être un PGI (Progiciel de Gestion Intégré) ou ERP en anglais. Tant les AS, que les secrétaires, le service du personnel, le service facturation, etc.. ont été formés et amenés à modifier leurs pratiques habituelles pour travailler avec ce nouveau programme. Notre ASD était la deuxième à réaliser ce changement, et a donc poursuivi le travail de construction démarré par l'ASD de Namur. Nous remercions chacun.e et particulièrement les superusers pour leur apport constructif et leur adaptation au changement.
- 8) Enfin, le projet « Alzheimer Belgique », intitulé « Mieux accompagner l'autonomie des personnes vivant avec des limitations à domicile » lancé au début de l'année 2020, a été clôturé en décembre 2022. Il a permis à nos travailleurs d'avoir une sensibilisation sur les troubles cognitifs, un apport d'outils d'accompagnement des personnes malades et de leurs aidants ainsi que des outils de détection rapide des risques.



4.2 Département des Soins Infirmiers

Directrice du département : Aurélie Fourmy

SUR LA PROVINCE DU BRABANT WALLON

BW	2020	2021	2022	Evolution par rapport à 2021
(Moyenne mensuelle)	352	353	359	+1,5%
Tarif OA/jour presté (€)	353	355	357	0,5%
Nbre visites	20.333	19.682	17.848	-9,3%
% SMG	3,5	4,1	4,7	14,6%
Jours Forfait Pallia facturés	602	662	663	0,2%
Nbre vis/J. presté avec soins	20,1	20,1	20,1	0%
Solde jours récupération	479	565	474	-16,1%
Toilettes en nomenclature (%)	3,2	3,2	3,5	9,3%
Sans soins global (%)	15,8	16,8	21,7	29,2%

L'indicateur financier de tarification journalière « tarification OA/jour presté » se maintient. Il y a globalement une constance positive au niveau de cet indicateur, ce qui démontre une bonne gestion des tournées.

Toutefois, nous observons une diminution significative du nombre de visites depuis plusieurs années, qui s'explique notamment par une pénurie de personnel importante dans le secteur des soins de santé belge. De plus, la complexité des soins et la grande dépendance des patients ne permettent plus la même charge des tournées. Cette diminution d'activité a permis aux équipes de récupérer une partie de leurs heures supplémentaires dans l'objectif d'assainir la charge liée à ce poste.

Il est important de signaler que les indicateurs de gestion sont suivis de manière mensuelle par la direction du département et par les infirmières-chef et adjointes. Face à ce secteur des soins qui est en constante mouvance, l'équipe encadrante met tout en œuvre pour appliquer des gestes de bonne pratique quotidienne et dégager des pistes d'action pertinentes pour arriver à un équilibre financier stabilisé.

En février, une Assemblée Générale du personnel du département des soins infirmiers a été organisée. Celle-ci avait pour but de présenter la situation financière du département et de voter le protocole d'accord mis en place en 2011-2012 sur les sursalaires liés aux horaires coupés, les heures de sans soins et les chèques repas. Le personnel a voté pour l'arrêt du protocole. Les avantages liés à l'arrêt de celui-ci ont été rétablis à partir du 1^{er} mars 2022, ce qui a eu un impact de +/- 150.000€ sur le résultat net du département.

Bien que le COVID n'ait pas totalement disparu, l'année 2022 a été plus sereine et a permis aux équipes de travailler de manière plus paisible. Le taux d'absentéisme est toutefois en hausse importante par rapport aux années précédentes et le recrutement du personnel soignant reste très difficile.

Afin de continuer à favoriser la valorisation du personnel et le recrutement, le département des soins infirmiers a permis à plusieurs travailleurs du service de gardes enfants malades, d'une aide-ménagère sociale, de deux aides-familiales et d'un externe de s'intégrer dans la formation *Choisislessoins* pour devenir infirmier. Une aide-soignante du secteur de l'Est a également intégré le projet 600 pour finaliser sa 4^{ème} année d'étude d'infirmière. De plus, plusieurs aides-soignants ont pu commencer leur formation complémentaire permettant de prester 5 nouveaux actes délégués par les infirmiers. Ces derniers ont eu l'opportunité de prester leurs heures de stage au sein de l'ASDBW. Ces diverses formules de formation sont très appréciées par les travailleurs.

Dans un but de valoriser la formation auprès de ses travailleurs, une partie du budget obtenu via le Fonds Blouses Blanches a été alloué à l'organisation de formations internes (diabétologie, soins palliatifs, soins de plaies et remise à niveau Allsoft), en collaboration avec les différentes infirmières

référentes présentes dans le département. Ces formations ont eu un beau succès, et seront organisées de manière récurrente.

En ce qui concerne les soins palliatifs, un travail assidu a été réalisé depuis plusieurs années pour redynamiser le climat de confiance avec les acteurs du domicile. En 2022, le travail perdure et permet de démontrer que le nombre de patients palliatifs suivis par nos services reste stable, alors que l'activité globale a diminué. Par ailleurs, l'ASD en Brabant wallon a rentré un projet auprès de la Fondation contre le cancer afin d'obtenir 4 pousses-seringues afin d'accompagner au mieux les patients en fin de vie. Le projet a été accepté et nous avons reçu le matériel en mars. Les pousses seringues ont pu être installés chez plusieurs patients en fin de vie en 2022. Cela permet une réponse plus rapide aux besoins des patients, tant au niveau de la gestion de la douleur qu'au niveau de l'administration continue de médication spécifique.

Au niveau informatique, une analyse importante a été réalisée par le département informatique afin de réfléchir au support tablette à prévoir pour l'année 2023. Face à la lenteur des tablettes actuelles, les équipes ont pu démontrer une grande capacité d'adaptation.

Le département des soins infirmiers a d'ailleurs continué à investir dans différents achats afin de promouvoir le bien-être auprès de ses équipes de terrain, notamment en achetant un nouveau lot de voitures Citroën C3.

En 2022, un audit de la Mutualité Chrétienne a été réalisé au sein de l'ASD sur le trajet de la demande de soins et l'amélioration des procédures internes. Certaines recommandations ont été mises en avant telles que l'importance de :

- Définir une procédure de réconciliation entre Allsoft et Bob à appliquer au minimum annuellement et fixer des dates de clôture des périodes dans Allsoft
- Redéfinir le rôle de FASD en considérant davantage les opportunités en tant que Fédération, faire l'inventaire de tout le reporting dont les ASD auraient besoin.
- Développer un reporting commun à tout le groupe et fiable. Suivre mensuellement ce reporting et établir des plans d'actions en cas d'indicateurs négatifs.
- Etc.

Suite à la baisse de cas COVID, les contacts avec le réseau ont pu se rouvrir. Nous avons ainsi pu :

- Rencontrer nos partenaires Qualias
- Participer à des tables rondes organisées par le Cercle Infirmier du Brabant wallon
- Rencontrer les coordinatrices de stage de l'IESI de Louvain-la-Neuve et Woluwé Saint-Lambert
- Participer à un évènement sur les métiers des soins, en collaboration avec le Bassin Nivellois
- Organiser un Jobday virtuel en avril
- Organiser les cohésions d'équipe
- Participer à différents évènements/salons organisés par nos partenaires

Participants au Jobday 2022



Au niveau du secteur, il est également important de souligner que la Commission de Conventions des praticiens de l'art infirmier – organismes assureurs du 11 mai 2022 a décidé d'appliquer une rétribution supplémentaire et uniforme de 2,00 % aux tarifs des prestations effectuées à domicile par les praticiens de l'art infirmier à partir du 1^{er} juin 2022. Cette rétribution supplémentaire est limitée à la période du 1^{er} juin 2022 au 31 décembre 2022

Enfin, au 1^{er} décembre 2022, une nouvelle réglementation en matière de soins de plaies voit le jour. L'ensemble du personnel a été formé afin d'appréhender au mieux ces nouvelles modalités.

DU COTE DE L'OUEST

OUEST				
(Moyenne mensuelle)	2020	2021	2022	Evolution par rapport à 2021
Tarif OA/jour presté (€)	335	339	347	2,4%
Facturation conventions (€)	6.539	6.192	4.716	-23,8%
Nbre visites	9.153	8.522	8.175	-4,1%
% SMG	3,8	4,2	4,9	16,7%
Jours Forfait Pallia facturés	238	215	227	5,6%
Nbre vis/J. presté avec soins	19,4	18,8	19,1	1,6%
Solde jours récupération	191	199	148	-25,6%
Toilettes en nomenclature (%)	2,5	2,7	3,3	22,2%
Sans soins (%)	12,7	14,7	20,6	40,1%
Sans soins hors EM	10,3	11,9	13,5	13,4%
Sans soins IC (%)	6,9	7	7,3	4,3%

L'indicateur financier de tarification journalière « tarification OA/ jour presté » est en augmentation sur le centre de l'Ouest, ce qui démontre une bonne gestion des tournées.

Le nombre de visites est toutefois en diminution depuis plusieurs années. La facturation liée aux conventions est également en diminution suite à l'arrêt de la collaboration avec le laboratoire de l'hôpital de Nivelles pour l'organisation des frottis, qui avait été initiée en 2019 et poursuivie lors de la crise sanitaire.

Le nombre de visites par jour presté avec des soins est en légère augmentation par rapport à l'année précédente mais reste cependant inférieure aux années avant COVID.

Nous observons une augmentation des suivis des patients palliatifs sur le secteur de l'Ouest.

Le salaire mensuel garanti est malheureusement en augmentation importante. Malgré cela, le solde de jours de récupération des travailleurs a pu être diminué de manière significative.

Le temps sans soins (hors tournée) de notre équipe est en hausse et s'explique, d'une part, par la reprise des réunions, qui avaient été suspendues durant l'année 2020, par l'arrêt du protocole d'accord et donc l'alignement du temps sans soins à 1,5h/prestataire par mois peu importe le temps de travail et d'autre part, par l'engagement de plusieurs aides-soignants équipes mobiles. Le temps sans soins des cheffes infirmières est quant à lui en légère augmentation.

DU COTE DE L'EST

EST	2020	2021	2022	Evolution par rapport à 2021
(Moyenne mensuelle)				
Tarif OA/jour presté (€)	371	369	366	-0,8%
Nbre visites	11.180	11.160	9.673	-13,3%
% SMG	3,2	4,1	4,6	12,2%
Jours Forfait Pallia facturés	364	447	435	-2,7%
Nbre vis/J. presté avec soins	20,8	21,2	21	-0,9%
Zone rurale	3968	5237	4689	-10,5%
Solde jours récupération	260	366	326	-10,9%
Toilettes en nomenclature (%)	3,8	3,6	3,6	0,0%
Sans soins (%)	18	18,5	22,7	22,7%
Sans soins hors EM	11,9	13	14	7,7%
Sans soins IC (%)	8,2	8	8,4	5,0%

L'indicateur financier de tarification journalière « tarification OA/ jour presté » est en légère diminution, mais reste correct, ce qui démontre une bonne gestion des tournées. Cependant, le nombre de visites est réellement en forte diminution.

Le taux d'absentéisme est plus important que les années précédentes.

En ce qui concerne le nombre de jours facturés en forfait palliatif, il a diminué mais il reste encourageant par rapport à l'année 2020 et quand on connaît le contexte général de la baisse d'activité du secteur de l'Est.

Le solde des jours de récupération est en diminution par rapport à l'année précédente, mais reste toutefois important en comparaison à l'année 2020.

Le temps sans soins de l'équipe de l'Est, qui pour rappel est le temps presté mais pas lié à un code de la nomenclature INAMI, est en hausse et s'explique, tout comme pour l'Ouest, par la reprise des réunions qui avaient été suspendues durant l'année 2020, l'arrêt du protocole d'accord et l'engagement de plusieurs aides-soignants équipes mobiles.

Enfin, il est à noter que les travaux du bâtiment de Grez-Doiceau ont commencé dans le courant du deuxième semestre 2022, ce qui a impliqué l'organisation de toutes les réunions d'équipe à Jodoigne.



Photo cohésion secteur Est

4.3 Le Protocole 3

	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>Evolution</u>
ETP	4,6	5,15	+12%
Nbre de personnes	7	7	0%
Heures prestées	5933,50 heures	7718,10 heures	+30,1%
Heures SMG	144 heures	200 heures	+38,9%
Facturation INAMI	262 644,09 €	301 863,57 €	+14,9%
Nbre nouveaux patients P3	134	128	-4,5%
Nbre suivis psy payants	20	23	+15%
Nbre suivis ergo payants	2	0	-100%
Suivis personnel ASD	6	6	0%
Formations internes + gr parole	23	5	-78,3%
Formations externes	7	7	0%

L'EQUIPE

L'équipe du projet Protocole 3 « A l'écoute du bien-être du patient à domicile » en Brabant wallon est composée d'une équipe pluridisciplinaire.

- ✓ 4 psychologues (3,15 ETP),
- ✓ 2 case manager, de formation infirmière (1 ETP),
- ✓ 1 ergothérapeute (1 ETP).

Suite à la demande croissante de suivi, le P3 a vu son équipe s'agrandir au cours de l'année 2022. Ainsi, nous avons pu accueillir une case manager supplémentaire et augmenter le temps de travail d'une psychologue. Le nombre d'ETP est ainsi passé de 4,6 à 5,15 ETP.

128 nouveaux patients ont pu bénéficier d'un soutien à domicile par un ou plusieurs membres de l'équipe P3. Au total, 234 personnes ont été suivies sur l'année 2022.

LE PROJET

Depuis mars 2021, nous avons entamé la quatrième phase du projet formalisée au sein d'une convention avec l'INAMI.

Cette nouvelle convention, qui a vu le jour suite à de nombreuses réunions de travail organisées avec nos homologues néerlandophones, a permis d'aboutir à un système de financement qui permet de prendre en considération les besoins des différents projets P3 et d'être davantage en phase avec la réalité du terrain.

Le nouveau fonctionnement met en évidence :

- Un forfait de fonctionnement
- Des critères d'inclusion élargis pour les ergothérapeutes et les psychologues
- Un pot commun d'unités
- Une prise en charge élargie jusqu'à 3 ans, à la place de 6 mois
- Un ratio d'unités de support augmenté

Cette quatrième mouture s'est clôturée le 31 décembre 2022.

A COTE DU PROTOCOLE 3...

LE SERVICE DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A DOMICILE (CONSULTATIONS PAYANTES – HORS P3)

L'équipe du P3 n'est pas toujours en mesure de répondre favorablement à certaines demandes en raison des critères d'inclusion qui nous sont imposés par la convention.

Dès lors, ce service de soutien psychologique à domicile propose de répondre à ces demandes avec des consultations payantes.

En 2022, 23 bénéficiaires ont fait appel à ce service, pour un total de 160 visites payantes.

L'ERGOTHERAPEUTE A DOMICILE (CONSULTATIONS PAYANTES – HORS P3)

Tout comme les demandes de soutien psychologique à domicile, nous pouvons recevoir des demandes de suivi ergothérapeutique à domicile de patients qui ne rentrent pas dans les critères d'inclusion du projet P3. Toutefois, l'ergothérapeute du service n'a pas réalisé de suivi payant en 2022.

Remarque : La case manager n'est pas mentionnée car il n'y a pas de possibilité de suivis payants contrairement aux psychologues et à l'ergothérapeute. Les demandes CM provenant de l'extérieur ne sont, à ce jour, pas nombreuses car la fonction peut encore paraître un peu floue. Les demandes proviennent donc généralement de l'équipe du P3 qui voit toute l'utilité de la fonction.

LE SERVICE DE FORMATION

L'expertise de notre équipe de psychologues est toujours mise au profit des prestataires du domicile et du bien-être de nos équipes ASD. Consciente de la complexité du domicile et du besoin d'être outillé, aidé au quotidien, l'équipe a organisé en 2022 pour les travailleurs de l'ASD :

- ✓ 6 suivis de personnel de terrain
- ✓ 2 supervisions d'équipe
- ✓ 3 groupes de parole

Ce service est également mis à disposition de notre Fédération et de nos partenaires extérieurs. C'est ainsi que 7 formations externes ont été organisées (« Être dans le soin et bienveillance malgré les contraintes », « Agressivité et violence des bénéficiaires » et « Les limites professionnelles »).

NOS COLLABORATIONS

Une dynamique constructive et collaborative est toujours maintenue avec le réseau socio-sanitaire du Brabant wallon. C'est ainsi que nous avons rencontré les personnes ou institutions suivantes :

En interne

- Passage de l'ergothérapeute dans les réunions aides-familiales pour expliquer son rôle et ses missions
- Rencontre avec les assistantes sociales pour réexpliquer l'organisation, le rôle et les missions du P3
- Salon du Domicile (organisé par l'ASD)

En externe

- ✓ Réseau 107
- ✓ ECCOSSAD
- ✓ Carrefour du Domicile (MC)
- ✓ Concertation des personnes âgées (organisée par le CLPS et ECCOSSAD)
- ✓ Salon des aidants proches
- ✓ Salon de l'autonomie
- ✓ Salon 60+ Hélécine
- ✓ Rencontre avec Qualias
- ✓ Rencontre avec les ergothérapeutes de Solival
- ✓ Colloque Respect Seniors sur l'Agisme
- ✓ Rencontre réseau Nivelles
- ✓ Séminaire clinico-facultaire (SAMRAVI)
- ✓ Rencontre avec les bénévoles du BW (MC)

Toujours dans une perspective de maintien des compétences, de remise en question et de dynamique de l'équipe travaillant sur des objectifs communs, l'équipe bénéficie d'interventions externes à raison de 4 séances sur l'année. En fin d'année, la superviseuse a clôturé sa mission après plus de 6 années de collaboration. L'équipe s'attèle à trouver un nouvel intervenant pour 2023.

EN ROUTE VERS LA CONVENTION DE TRANSITION

L'année 2022 a été une année de préparation à la convention de transition. En effet, la volonté de l'INAMI et de tous les P3 est de pérenniser le projet. Pour cela, le P3 de l'ASD BW s'est beaucoup investi afin de pouvoir faire porter la voix des P3 wallons. Pour ce faire, certains messages ont été relevés :

- ✓ Plus-value de chaque fonction
- ✓ Pertinence et plus-value du projet auprès des patients rencontrés
- ✓ Importance de la pluridisciplinarité du projet
- ✓ Intégration et collaboration du projet dans un réseau de soins existant
- ✓ Importance d'un bon financement pour pérenniser le projet
- ✓ Expertise spécifique du domicile et du contact avec la personne âgée
- ✓ Importance d'uniformiser les différents projets P3 au niveau national

L'année 2023 s'annonce encore pleine de défis pour le P3, avec de nombreuses rencontres avec les P3 wallons et néerlandophones, l'AVIQ, We Care, l'INAMI, etc.

Enfin, le P3 s'intégrera très probablement dans les psychologues de première ligne avec la collaboration du Réseau 107. Affaire à suivre !

4.4 Département des Services Complémentaires

Directrice du département : Mme Sandrine Martinot

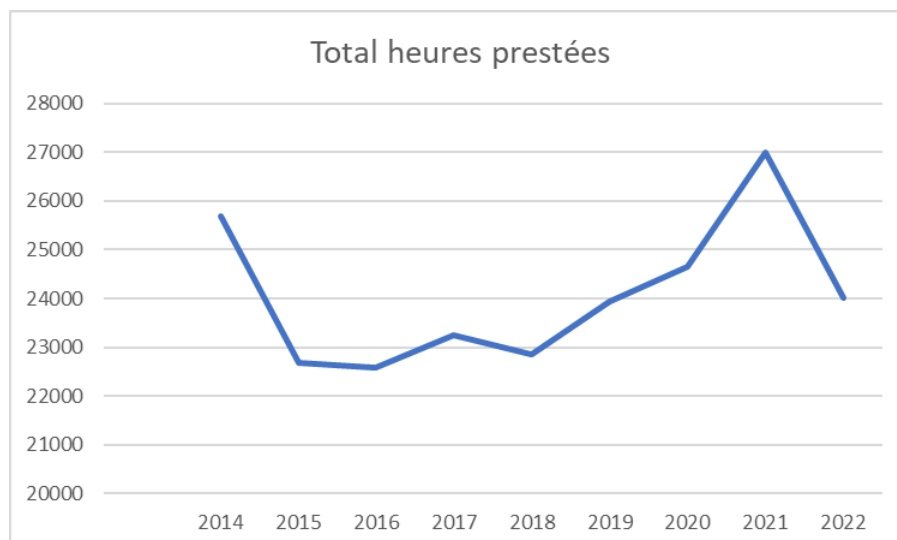
ACTIVITE DES AIDES MENAGERES

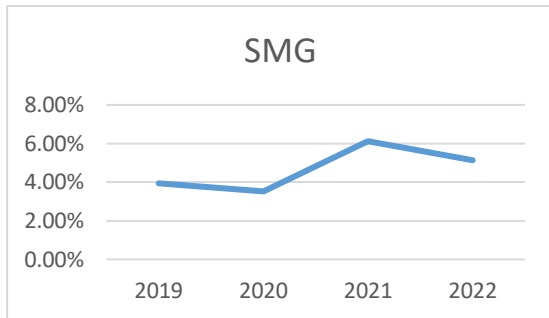
Assistantes sociales : Mme Anne Dewinter et Mme Julie Ancion

A.M.	Heures	Heures	Heures	Total heures prestées	Durée Prestation
	bénéficiaires	Formation	Réunions		
2014	25.182	260	255	25.697	3,9
2015	22.277	114	293	22.684	3,8
2016	21.857	302	413	22.573	3,7
2017	22.677	185	375	23.237	3,9
2018	22.477	114	270	22.862	3,8
2019	23.179	353	394	23.926	3,8
2020	24.216	135	307	24.658	3,7
2021	26.386	74	544	27.004	3,6
2022	23.068	344	600	24.013	3,6

Le nombre total d'heures prestées par nos aides ménagères est en diminution et renoue avec des volumes similaires à l'avant covid. En cause, l'absentéisme toujours fort haut depuis 2021 (effet post covid), et le renouvellement des travailleurs absents compliqué (difficultés de recrutement). Ceci a pour effet de mécontenter certains bénéficiaires qui ne sont pas aidés comme ils le voudraient.

Nous observons également un turnover plus important des travailleurs dans l'équipe cette année ; certains usagers ont vu 3 ou 4 aides ménagères différentes ce qui n'arrive pas quand le personnel est constant. Ceci rend la gestion d'équipe plus compliquée.

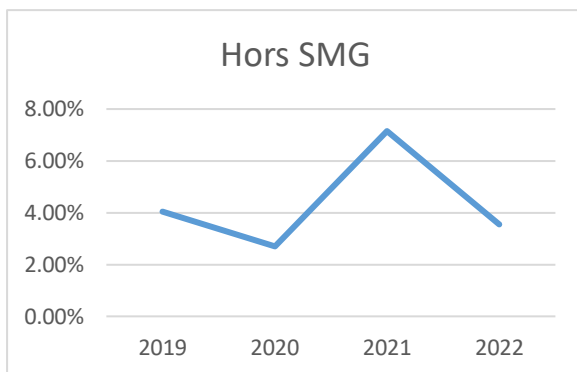


Evolution des absences en salaire garanti :

AM	SMG
2019	3,94%
2020	3,52%
2021	6,12%
2022	5,12%

EVOLUTION DES ABSENCES HORS SALAIRE GARANTI :

L'équipe des AM compte également un taux supérieur aux autres équipes en maladie hors salaire garanti.



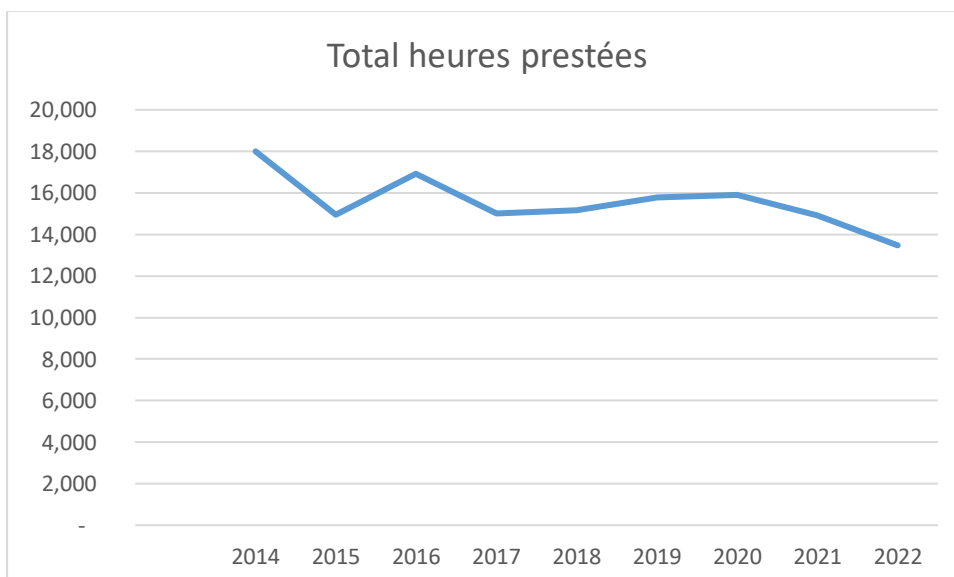
AM	Hors SMG
2019	4,04%
2020	2,70%
2021	7,15%
2022	3,54%

ACTIVITE DES GARDES A DOMICILE

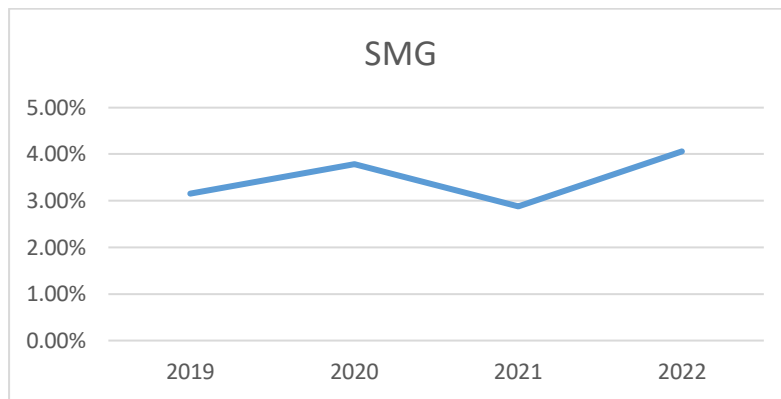
Assistante sociale : Mme Aurore Vanbellinghen

G .M.	Heures bénéficiaires	Heures Formation	Heures Réunions	Total heures prestées	Durée Prestation
2014	16.999	240	759	17.998	3,8
2015	14.185	196	555	14.936	4,04
2016	16.043	144	744	16.931	4.04
2017	14.020	177	820	15.018	3.7
2018	14.081	288	786	15.155	3.6
2019	14.603	304	877	15.785	3,5
2020	15.053	106,5	752,25	15.911	3.4
2021	14.125	75	724	14.924	3.5
2022	12.575	287	611,82	13.474	3,7

Le service de gardes à domicile intervient le plus souvent dans des situations de perte d'autonomie sévère, de lourde dépendance ou de maladie très avancée. Le service tente également de venir compléter le plus souvent possible les prestations des aides familiales, tant en termes de tâches spécifiques à chaque service qu'en terme de nombre d'heures nécessaires dans les situations lourdes. Les gardes à domicile interviennent à ce titre en soirée et au besoin la nuit, pour compléter l'aide apportée par les aides familiales quand une présence est nécessaire.



Le nombre d'heures prestées en 2022 a diminué de 9.7% par rapport à 2021. En cause, une hausse très significative de l'absentéisme en salaire mensuel garanti qui passe de 2.88% à 4.06%. Cet absentéisme ne permet pas de remplacer le travailleur absent, ce qui implique une diminution des prestations et une capacité à répondre aux attentes de nos bénéficiaires diminuée. Le nombre d'ETP moyen en 2022 est légèrement inférieur à 2021.

EVOLUTION DES ABSENCES EN SALAIRE GARANTI :

AM	SMG
2019	3,16%
2020	3,78%
2021	2,88%
2022	4,06%

Les heures perdues services sont en légère augmentation. En effet, ce service organisé sur base d'horaires variables, mal vécus par les travailleurs, et d'une CCT contraignante, est régulièrement soumis à discussion et à aménagements tests des horaires. Le dernier test portait sur le nombre consécutif de jours de travail maximum mais s'est avéré pénalisant pour le service. Cet essai a donc été arrêté après 6 mois mais impacte néanmoins 2022.

	GAD	GAD	GAD	GAD	GAD
	2018	2019	2020	2021	2022
T1	885,04	438,16	235,35	33,35	22,92
T2	492,32	125,82	257,1	-86,6	55,03
T3	283,9	59,82	-25,05	-128,7	0,68
T4	403,78	112,58	-48,925	-67	72,96
Total	2065,04	736,38	418,475	-248,95	151,59

La tendance mise en évidence depuis quelques années d'une durée de prestations inférieure à 4 heures se confirme (3.7 heures en moyenne) et s'explique bien souvent par des difficultés financières exprimées par les bénéficiaires.

L'équilibre financier fragile de ce service fait plus que jamais l'objet d'une très grande attention. Nous restons par ailleurs attentifs à la gestion des APE de ces travailleurs.

Pour rappel, une étroite collaboration est en place entre le service des gardes et le service répit, ceci permettant d'optimiser la gestion des horaires avec la prise en charge conjointe de certains bénéficiaires par les deux services. Cette organisation permet de limiter le nombre de bénéficiaires non-dépannés et d'apporter une réponse optimale à ceux-ci en fonction de leurs besoins.

Le service des gardes a profité de l'aide d'Alzheimer Belgique, ce qui a permis d'apporter une aide encore plus professionnelle dans des prestations délicates et d'y travailler sous le regard expert de spécialistes en la matière. L'équipe y a trouvé une plus-value plus large dans l'abord de situations d'agressivité.

En termes d'effectif, l'équipe compte 12.86 ETP moyen.

	GAD	GAD	GAD	GAD
	2018	2019	2020	2021
T1	885,04	438,16	235,35	33,35
T2	492,32	125,82	257,1	-86,6
T3	283,9	59,82	-25,05	-128,7
T4	403,78	112,58	-48,925	-67
Total	2065,04	736,38	418,475	-248,95

La tendance mise en évidence depuis quelques années d'une durée de prestations inférieure à 4 heures se confirme (3,5 heures en moyenne) et s'explique bien souvent par des difficultés financières exprimées par les bénéficiaires. Cette moyenne est similaire à l'an dernier.

L'équilibre financier fragile de ce service fait plus que jamais l'objet d'une très grande attention. Nous restons par ailleurs attentifs à la gestion des points APE de ces travailleurs.

Pour rappel, une étroite collaboration est en place entre le service des gardes et le service répit, ceci permettant d'optimiser la gestion des horaires avec la prise en charge conjointe de certains bénéficiaires par les deux services. Cette organisation permet de limiter le nombre de non-dépannés et d'apporter une réponse optimale aux bénéficiaires en fonction de leurs besoins.

En termes d'effectif, l'équipe compte 12.86 ETP moyen.

ACTIVITE DES GARDES REPIT : LA PARENT'AISE

Assistante sociale Mme Aurore Vanbellinghen

PI	Heures bénéficiaires	Heures Formation	Heures Réunions	Total heures prestées	Durée Prestation
2014	3.705	163	160	4.028	4,6
2015	2.868	29	205	3.102	4,3
2016	4.876	36	307	5.219	4,8
2017	4.814	142	176	5.132	3,7
2018	4.005	48	251	4.304	4,1
2019	3.713	168	271	4.152	4,2
2020	4.677	19	81	4.776	3,8
2021	6.122	11	204	6.336	3,5
2022	4.996	47	137	5.180	4,0

L'activité du service répit « La Parent'aise » affiche une très grosse diminution (-18.3%). Ceci s'explique par le subside pour un ETP supplémentaire pour 3 mois reçu en 2021, qui a permis de prendre davantage de bénéficiaires en charge au premier trimestre. Le niveau d'activité reste excellent et supérieur aux années avant 2021.

La durée moyenne des prestations a réaugmenté et atteint à nouveau le seuil des 4 heures.

Le nombre d'heures perdues pour le service, reste favorable comme suit :

Répit	Répit	Répit	Répit	Répit
2018	2019	2020	2021	2022
199,85	398,7	134,25	109,65	-4,71
236,05	252,94	211,1	-136,55	-20,85
170,3	70	-81,05	-110,7	-21,83
335,82	6,85	-5,1	-113,4	-8,98
942,02	728,49	259,2	-251	-56,37



ACTIVITE DES GARDES ENFANTS MALADES

Assistante sociale : Mme Sonia Barbuscia

Pour rappel, après analyse de différents éléments, la cessation de l'activité de GEM avait été décidée par le Conseil d'Administration en décembre 2021. Les motifs, non exhaustifs, étaient les suivants :

- La diminution des heures prestées au regard des heures réellement payées (= taux d'occupation en grande diminution)
- La détérioration du résultat, qui accuse un déficit
- Le soutien de Solimut qui diminue à partir de 2021 et davantage encore en 2022, avec un nouveau mode de financement pénalisant
- L'élargissement du télétravail dans beaucoup d'entreprises, qui permet aux parents une plus grande flexibilité et une meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle
- La nécessité de recentrer nos activités sur le but de notre ASBL à savoir « la coordination et l'amélioration de l'aide et des soins aux personnes malades, âgées ou handicapées à leur domicile ou dans une structure d'hébergement ». Un résultat déficitaire lié à un service ne répondant pas à notre public cible est difficilement acceptable.

Il a été décidé de fermer définitivement le service au 30/9/2022.

En conséquence, le volume de prestations a progressivement diminué jusqu'à la fermeture.

GEM	Heures familles	H Formation	H réunion	Total heures prestées	Nbr. Prestations	Durée Prest.
2014	13.881	112	549	14.542	1.572	8,83
2015	14.008	90	434	14.532	1.653	8,47
2016	17.727	336	732	18.795	1.970	9
2017	17.199	357	778	18.333	2.049	9
2018	17.868	585	843	19.297	1.900	9,5
2019	19.119	629	876	20.624	1.916	9,5
2020	9.847	110	656	10.613	1.169	9,5
2021	8.753	120	645	9.518	1.096	9,5
2022	4.130	57	286	4.472	537	9,5

Une majorité de travailleurs a pu être transférée dans d'autres services comme chez les aides familiales, ou les gardes répit. Certaines se sont lancées dans la formation en soins infirmiers financée par le FINSS.

	ETP	PP
Formation SI FINSS	2,53	3
ASD autres services	5,03	6
Départ de l'ASD	5,53	7

A noter que l'absentéisme en SMG reste très important (7%), qui s'explique par le climat de fermeture de service.



ACTIVITE DES OUVRIERS POLYVALENTS

Assistante sociale : Mme Amélie Falisse

Le service des ouvriers polyvalents clôture l'année 2022 avec un nombre d'heures prestées auprès des bénéficiaires en très légère diminution (-1.8%). Le nombre de prises en charge diminue alors que la durée de prestation moyenne augmente légèrement.

L'équipe est en très légère diminution, les ETP moyens sont de 7.5.

OP	ETP moyens
2018	8,0
2019	8,4
2020	8,3
2021	7,6
2022	7,5

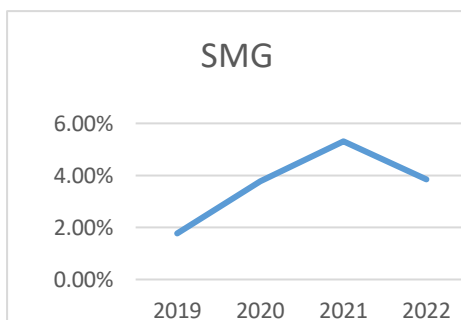
L'équipe est composée de manière stable d'ouvriers qualifiés qui permet de fournir un travail qualitatif au domicile des personnes. Cette équipe, très soudée, est devenue très polyvalente : les travailleurs ont des compétences très complémentaires, permettant de répondre à tout type de demandes (plomberie, électricité, menuiserie, peinture, tapissage, pose de sol, aménagement de domicile...). Les travailleurs sont très investis et fournissent un travail de qualité avec des moyens parfois limités. La gestion de l'équipe par l'assistante sociale est également très efficace.

En 2022, deux dossiers de salles de bain adaptées ont pu être menés parfaitement (financement de l'AVIQ). Une collaboration accrue avec Solival s'est mise en place dans les aménagements du domicile.

La gestion des horaires d'hiver reste compliquée suite à la crise covid : le prix des matériaux augmente et les bénéficiaires n'ont plus suffisamment de fonds pour faire des travaux : nous avons dû nous diversifier et chercher des missions alternatives.

Au niveau des absences, les maladies en SMG s'élèvent à 3.84% (contre 5.31% en 2021), ce qui est très raisonnable.

OP	SMG
2019	1,77%
2020	3,78%
2021	5,31%
2022	3,84%



4.5 Le Centre de Coordination

Directrice : Mme Lauren Ruzziconi

	Actions	Dynamisme
2020	827	411
2021	887	422
2022	986	442

Dans le tableau ci-dessus, on peut voir les éléments suivants :

- 986 actions valorisables RW ont été réalisées durant cette année, parmi lesquelles :
 - o 101 missions d'évaluation
 - o 806 missions de coordination
 - o 79 missions réseau
 - ➔ L'objectif de 222 actions/ETP est atteint, même si cette année 2022 était encore immunisée en termes d'actions et d'impact sur le subventionnement du centre.
- 442 nouveaux dossiers ont été ouverts en 2022. C'est une légère augmentation par rapport à 2021, malgré une diminution du nombre d'ETP (4,43 ETP en 2022 vs 4,79 ETP en 2021.)

L'année 2022 a été marquée par le sortir de la crise Covid.

Début 2022, nous avons encore régulièrement des réunions en visio-conférence. Nous avons vu cette pratique diminuer considérablement pour reprendre presque 100% des réunions en présentiel ce qui est positif pour favoriser les échanges et les collaborations.

Les différents groupes de travail ont repris (ECCOSSAD, FASD). ECCOSSAD a été particulièrement actif au niveau du réseau et nous a permis de revoir les services sociaux des hôpitaux avec lesquels nous travaillons principalement. Nous avons également rencontré plusieurs partenaires : les services sociaux des mutuelles, les SAFA, les services de santé mentale, ...

A notre niveau, nous avons poursuivi le travail avec le réseau et augmenté le nombre de conventions avec les prestataires (51 conventions facultatives en 2022 vs 25 en 2021).

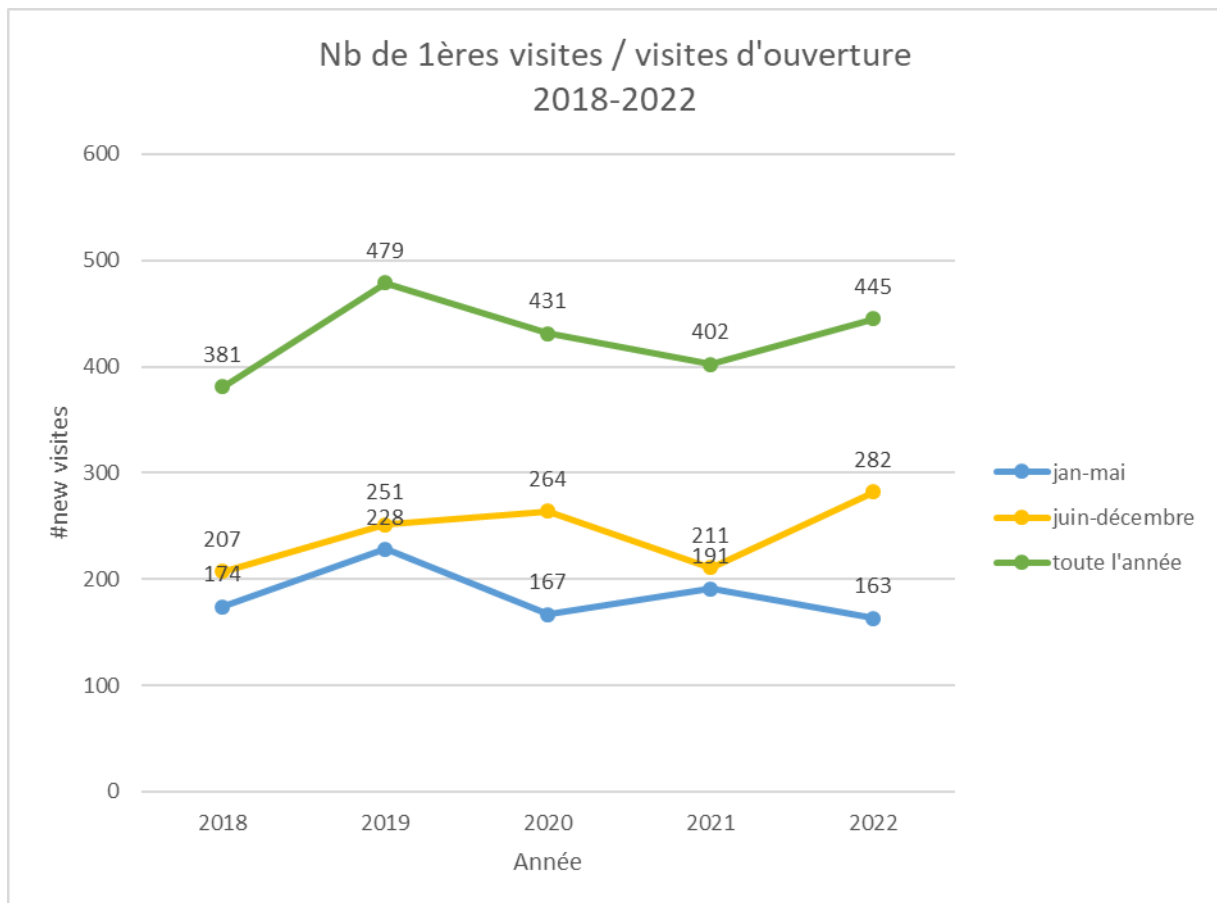
Notre secrétariat a fait un travail considérable au niveau de la mise à jour des prestataires ce qui augmente notre qualité de travail.

En début d'année, nous avons vu le nombre de nos nouvelles demandes diminuer. Grâce à un travail de collaboration avec notre service de communication, nous avons pu mettre plusieurs actions en place:

- Publicité sur Facebook
- Courriers envoyés : CPAS / hôpitaux /bénéficiaires
- Travail en interne de clarification de notre fonction
- Rencontre avec le service social de la Mutualité Chrétienne

Création et poursuite du CAD (Comité d'Accompagnement à Domicile) pour renforcer le lien de la "petite maison".

Celles-ci ont porté leurs fruits car la tendance du second semestre est repartie fortement à la hausse, ce qui a permis de clôturer l'année en hausse vs 2020 et 2021.



Nos points forts :

- Nos coordinatrices sont revenues en présentiel au bureau 3 jours/semaine tout en maintenant 2 jours de télétravail / semaine. Cet équilibre permet à la fois une bonne cohésion d'équipe et une meilleure qualité de travail.
- Nous avons repris nos réunions d'équipe en présentiel chaque semaine et avons convenu de nous rendre 1x/mois sur le site de Jodoigne pour améliorer la collaboration avec nos collègues de l'Est.
- Les visites « par téléphone » ont été abandonnées (sauf pour les cas de bénéficiaires ayant le Covid).
- Afin d'augmenter la qualité de la formation de nos nouveaux collègues, nous avons mis en place un carnet de bord avec 2 tutrices. Nous nous sommes inspirées du fonctionnement du tutorat de nos travailleurs de terrain.
- Grâce aux actions mises en place, nous avons atteint notre objectif de 222 actions/équivalent temps plein, même si l'année était encore immunisée par l'AVIQ.
- Le projet de la « camionnette solidaire », soutenu par la Fondation Roi Baudouin et lancé en partenariat avec de nombreuses associations et institutions du social et de la santé, a abouti grâce à l'implication des coordinatrices. Ce projet vise à aller à la rencontre des habitants et à créer des échanges entre eux, ainsi qu'entre habitants et professionnels. Ce sera aussi l'occasion pour les habitants de mieux connaître les services existants qui peuvent répondre à leurs éventuels besoins sociaux ou de santé. Une tasse de café ou de thé, un petit biscuit et

différentes activités y seront proposés. Il aura lieu sur Nivelles. Les permanences débutent en 2023.

- Une coordinatrice forme des équipes de terrain.
- Une coordinatrice est référente du programme informatique « Antalys » pour la coordination.
- La cohésion d'équipe est maintenue grâce aux supervisions.

Nos défis :

- o Un métier qui se complexifie de par sa diversité et qui nous semble peu ou pas assez reconnu.
- o Les services à domicile sont saturés et rendent parfois difficile de trouver des solutions d'aide aux bénéficiaires dans les temps et couvrant entièrement leurs besoins.



5 LA COMMUNICATION

Responsable communication : Mme Chloé Christiaens

5.1 La communication interne

LA PETITE GAZETTE – LA LETTRE D'INFORMATIONS INTERNE

Depuis juin 2019, une lettre d'informations illustrée est envoyée chaque mois à l'ensemble des collaborateurs avec leurs fiches de paie (courrier postal).

Les objectifs de ce média sont multiples :

- Faire circuler les actualités de l'ASD,
- Partager les actualités du secteur médico-social et de nos partenaires,
- Partager des informations et photos internes,
- Soutenir l'esprit d'entreprise,
- Participer à la reconnaissance (et notoriété) des différents métiers et activités des collaborateurs,
- Consolider les connaissances (articles de fond),
- Informer des nouvelles entrées à l'ASD et des départs à la pension ainsi
- Véhiculer les valeurs de l'ASBL.

REUNION « RESIDENTS » 1ERE EDITION

En septembre, suite notamment aux feedbacks relevés lors de notre enquête sur la communication interne élaborée en 2021, nous avons organisé notre 1ère « Réunion Résidents ».

L'objectif était de

- Faire découvrir notre site de Grez-Doiceau « avant travaux » à tous nos résidents (travailleurs des services supports et d'encadrement)
- Informer nos Résidents sur les sujets sectoriels
- Présenter certains de nos services : notamment le Protocole 3 et la Coordination
- Stimuler la cohésion, notamment entre les résidents de nos centres de l'Est et Ouest BW

L'après-midi fut clôturée par un Afterwork auquel nos collaborateurs de terrain nous ont rejoints.



VIS-MA-VIE

En réponse à un besoin de cohésion et de renforcement de la collaboration et connaissance inter-métiers, nous avons laissé la possibilité à nos collaborateurs de participer à un « vis-ma-vie » avec l'un de leur collègue.

Le but est de passer une (demi-)journée, ou tournée avec un collègue afin de **découvrir le métier de l'autre par le biais d'une immersion passive au sein du métier.**

Tous les métiers, y compris les services supports et la direction, se prêtent au jeu.

Près de 30 personnes se sont inscrites !

Ceux-ci seront organisés courant 2022 et 2023 et feront l'objet d'un retour et mise en lumière vers tous les collaborateurs de l'ASD.

Nous espérons que cela renforcera l'esprit d'équipe et la prise de conscience des réalités de chacun et, qui sait, suscitera des vocations !



CARNET « ACCUEIL DES NOUVEUX ENGAGÉS »

Afin de professionnaliser l'accueil de nos nouveaux engagés, un carnet d'accueil a été élaboré, adapté à chaque fonction, reprenant l'ensemble des informations utiles pour sa carrière à l'ASD.

Trois types de carnet sont disponibles :

- Collaborateurs administratifs
- Personnel de l'Aide à la Vie journalière (métiers de terrain)
- Personnel des Soins Infirmiers (métiers de terrain)

AUTRES ACTIONS DE COMMUNICATION INTERNE

2EME EDITION DU 'GREEN MONTH'

En suivi de l'édition 2021, nous avons dédié une semaine à la gastronomie durable et responsable. A cette occasion, de bons fruits et produits locaux ont été mis à disposition dans nos deux centres et de bonnes adresses de comptoirs fermiers et épiceries ont été partagées à nos collaborateurs.

2EME EDITION DES APERO-DEBATS

Pour la 2^e année consécutive, nous avons organisé nos **apéros-débat de l'été** ! ☺☺



L'idée est de prendre un temps pour se retrouver afin d'échanger sur diverses questions/thématiques qui concernent l'ASD : se rencontrer et échanger sur certains sujets en petits groupes interdisciplinaires. Le tout, en joignant l'utile à l'agréable, autour d'un petit apéritif (à l'extérieur si le temps le permet).

Le succès fut encore au rendez-vous pour ces 2 éditions ayant réuni 22 personnes sur notre nouveau site en construction de Grez-Doiceau et xx personnes sur notre site de Nivelles.

ENQUETE SUR LE TELETRAVAIL ET LES HORAIRES FLOTTANTS

Après 2 années de télétravail forcé et accéléré et une première enquête à destination de notre public cible, nous avons lancé un protocole de mise en place de télétravail structurel et horaires flottants à destination du personnel administratif et d'encadrement. Celui-ci a été mis en application à partir de février 2022. Fin 2022, une enquête a été réalisée afin de sonder le public cible et les responsables hiérarchiques par rapport aux modalités, l'impact sur la collaboration, la cohésion, l'organisation du travail et la productivité... de ce protocole et ce, en vue de pérenniser une mouture.

FETE DU PERSONNEL

Une grande fête à destination de l'ensemble des membres du personnel ASD s'est tenue le 16 décembre, à la Ferme du Grand Marcha à Obaix. Au programme : soirée déguisée avec comme thème « générations en folie », apéro, quizz musical, repas sous forme de buffet, concours d'ambiance, soirée

dansante. Cette édition a rencontré un franc succès avec plus de 200 participants. Merci à notre Attachée de direction pour l'organisation.

AUTRES ACTIONS DE COMMUNICATION INTERNE

PREMIÈRE ÉDITION DES APÉRO-DÉBATS

Suite à l'enquête interne, nous avons relevé un besoin de davantage de dialogue, d'infos sur les départements et de cohésion.



Avec les apéro-débats, l'idée est d'organiser des rencontres inter-métiers, de manière plutôt informelle et plus légère que dans un groupe de travail classique, et d'échanger sur certaines thématiques (proposées par les participants au préalable). L'objectif est d'en sortir des axes d'actions pour améliorer certains aspects de travail, d'engager le dialogue et d'apprendre à mieux se connaître (cohésion inter-métiers). Deux sessions ont été organisées, l'un à l'est et l'autre à l'ouest. Le succès de ces 1ères éditions nous encourage à rééditer ces sessions chaque année.

1ÈRE ÉDITION DU 'GREEN MONTH' – COMITÉ DURABILITÉ

Durant tout le mois de juin, les collaborateurs ont été invités à partager leurs astuces, bonnes pratiques, idées, solutions actuelles ou futures pour que nous soyons tous d'avantage éco-responsables. Qu'il s'agisse de nouvelles idées pour la vie professionnelle à l'ASD ou des actions plus personnelles.

Comment ? Par e-mail à l'adresse asd2.0@asdbw.be *A noter que cette adresse existe depuis le lancement du projet ASD 2.0 et permet au personnel, tout au long de l'année, de transmettre leurs idées ou leurs problèmes (et suggestions de solutions) pour améliorer la vie ou le travail au sein de l'ASD.*

Pourquoi un 'green month' ? Nous voulons continuer à rendre notre ASD plus verte et sensibiliser les collaborateurs aux enjeux environnementaux.

Suite à ce mois d'actions, certaines suggestions reçues ont été mises en œuvre :

- Les produits d'hygiène et d'entretien porteront le label Ecover et certifié Rainforest Alliance
- Les rouleaux essuie-tout et wc sont en papier recyclé
- Les capsules de lait remplacées par des berlingots
- Le matériel de bureau portera le label FSC

Par ailleurs, afin d'alimenter ce mois dédié au vert, nous avons envoyé plusieurs lettres d'informations en fonction des thématiques des journées internationales en lien avec l'environnement. Quelques actions en lien avec ces journées ont été mises en place : corbeilles de fruits locaux pour les résidents, tutoriels pour nettoyer sa boîte Outlook et repenser les usages (gestion des stocks, gestion des flux).

QUIZZ DE FIN D'ANNÉE

Pour les fêtes de fin d'année, nous avons proposé au personnel de participer à un jeu concours pour remporter un panier gourmand de produits locaux. Toutes les questions concernaient l'ASD BW et son contexte. Deux gagnants ont été désignés, un sur le secteur Est et l'autre sur le secteur Ouest.

5.2 La communication externe

LES RESEAUX SOCIAUX ET LE WEB

La page Facebook de l'ASD BW continue sa croissance de manière positive.

	Mentions « j'aime la page »	Nombre d'abonnés
31/12/2019	444	455
31/12/2020	681	699
31/12/2021	919	956
31/12/2022	1083	1300

Le renforcement de la stratégie digitale continue d'être efficace et nous fait gagner en audience et visibilité. → Au 31 décembre 2022, la page comptait 1083 mentions « j'aime la page » (soit + 17% vs 2021) et 1300 abonnés (soit + 36% vs 2021)

Posts publicitaires, pour lesquels un budget a été alloué afin que Facebook cible des audiences définies par nos soins :

- Mai 2022 – promotion de notre Centre de coordination
- Septembre 2022 – promotion de notre « Salon du Domicile » organisé en nos locaux de le cadre de la Semaine des Aidants Proches

A noter que la rubrique « actualités » de notre site web est alimentée d'articles et d'informations vers lesquels nous redirigeons les internautes.

GROUPE IMAGE

En collaboration avec la FASD et les représentants des autres ASDs, nous avons entamé un groupe de travail visant à refondre la stratégie de communication ASD/FASD.

Un trajet de réflexion avec une société de consultance externe a été entamé en 2022 afin d'aboutir sur un plan stratégique et opérationnel en 2023.

UN DOCUMENTAIRE EN COURS DE TOURNAGE AU SEIN DE L'ASD BW

Le tournage du documentaire produit par David Oxley, producteur et journaliste, entamé en 2021 a été finalisé en 2022.

Pour rappel, notre Fédération avait été approchée en 2020 pour participer à ce projet pour lequel nous sommes portés volontaires.

Le but du reportage est de mettre en lumière des métiers d' « Anges gardiens ». L'équipe de tournage a suivi 3 de nos collaborateurs : Karine (aide familiale), Jean-Christophe (garde répit) et Nadia (infirmière). Nos « anges gardiens » ont été suivis lors de leurs prestations, mais aussi en dehors, au sein de leur famille, afin d'appréhender la façon dont ils vivent leur métier au quotidien, au-delà de leurs visites. Un "moment plateau", qui permet de revenir sur différentes séquences et de les commenter par les « Anges », animé par Sandrine Dans, fait également partie du film documentaire.

Nous espérons voir cette belle mise en lumière de nos métiers et du quotidien de nos bénéficiaires et patients, diffusée au cours du premier semestre 2023.

JOB DAY DIGITAL – INFIRMIER A DOMICILE – 22/04/22

Le 22 avril, nous avons organisé notre premier job day digital « **Rendez-vous pour un JOB** ».

Celui-ci avait pour but de palier à la difficulté de recrutement d'infirmiers. En effet, le contexte de la crise sanitaire, l'allongement de la durée des études et la pénibilité du métier ont renforcé nos difficultés.

Cette première fut une réussite avec 16 connectés, dont 10 candidats potentiels. Parmi ceux-ci, des étudiants et des infirmiers en recherche d'un job/d'une réorientation.

Il s'agissait d'une session d'infos et d'échanges, sous forme de webinaire, à destination des candidats infirmiers à domicile -étudiants, jeunes diplômés, en recherche d'un (nouveau) job/job complémentaire. Nous y avons présenté le métier d'infirmier à domicile et ses atouts, décrit brièvement notre structure, expliqué nos types de contrats (CDI, CDD, contrat étudiant) et les packages salariaux associés. Pour terminer, un moment de questions/réponses clôturait la session, moment qui fut fort apprécié par les participants ; les discussions étaient spontanées et enrichissantes pour chacun.



L'équipe du Job Day, après le webinaire à l'ASD Nivelles.

SEMAINE DES AIDANTS PROCHES

Dans le cadre de la semaine des aidants proches, se déroulant du 3 au 9 octobre,

- Nous avons participé au salon organisé par notre partenaire, la Mutualité Chrétienne
- Nous avons organisé notre premier « Salon du Domicile » en nos locaux de Nivelles :



Au programme :

- **Un espace stands** réunissant les principaux acteurs de l'accompagnement à domicile :
 - Exposants présents : Qualias BW, Vitatel, Altéo Brabant Wallon, Solival, la Mutualité chrétienne (MC), Aidants Proches, Réseau 107 BW, Save My Life Asbl, Maison Croix Rouge de Nivelles, Respect Seniors, Domus Asbl, l'AVIQ, Nos Tayons (Centre de jour), Mobilité en BW & Eccosad
 - Entrée libre au salon, pas d'inscription nécessaire

- **Deux séances de relaxation** par la sophrologie à destination des aidants proches :
 - 14h30 ou 16h30 – séance d'1h15
 - Sur inscription à contact@asdbw.be ou 067 89 39 49

Cette première édition fut un succès en terme d'ambiance, de retours à la fois des exposants que des visiteurs et en terme de fréquentation (40 visiteurs).

AUTRES ACTIONS DE COMMUNICATION EXTERNE

EVÈNEMENTS - SALONS

Voici les différents Salons et Evènement auxquels nous avons participé en tant qu'exposant/organisateur

- JOB DAY digital « Rendez-vous pour un JOB » – Infirmier à domicile – 22 avril
- Pôle de synergie « Santé » - « Reprise d'étude infirmier.e/aide-soignant.e » - Nivelles – 23 août
- Salon 60 ans et + - Hélécine - 11 octobre
 - Organisé par le GAL Culturalité en Hesbaye brabançonne, le CPAS de Ramillies et le Plan de cohésion sociale de Jodoigne
 - Au programme : 45 stands d'informations toutes thématiques confondues (santé, bien être, logement, sécurité, mobilité, finances, etc.), 10 conférences, 9 ateliers.
- Salon de la santé et du bien-être - Nivelles - 3 septembre
 - En collaboration avec le CCCPH et le CCCA
 - Au programme : 50 exposants et 2 conférences

- Semaine des aidants proches
 - 4/10 : Salon des aidants proches – Jodoigne
 - Organisé par la MC
 - 7/10 : Salon du domicile - Nivelles
 - Organisé par notre ASD

SOUTIEN À L'ACTIVITÉ DU CENTRE DE COORDINATION

Suite à une baisse au niveau des nouvelles demandes introduites auprès de notre centre de coordination, différentes actions ont été mises en place afin de dynamiser l'activité :

- Externe
 - Envoi de courriers reprenant du matériel de communication (flyers, fiches métier,...) à différents publics cibles :
 - Bénéficiaires et patients
 - CPAS - Service Social/Service d'Aide aux Familles
 - HOPITAUX - Service social
 - Banner outlook
 - Publicité sur Facebook
 - Flyer
 - Article dans le journal « En Marche » et MC News (Mutualité Chrétienne)
 - Visuel pour écrans des salles d'attente MC

- E-mailing aux médecins généralistes
- Interne
 - Intervention dans les réunions d'équipe afin de clarifier le métier
 - Article dans notre journal interne, « La Petite Gazette »

Cela a porté ses fruits car nous avons observé une hausse significative des demandes au courant du 2^{ème} semestre 2022.

COMMUNICATION SUR LA RÉFORME DES SOINS DE PLAIE

A partir du 1er décembre, une nouvelle législation en matière de soins de plaie a vu le jour, Dans ce cadre, un dépliant a été réalisé, à destination des médecins, afin de les aider à appréhender la nouvelle nomenclature associée à ces soins.

PROJET DE RECRUTEMENT D'UNE AIDE-MÉNAGÈRE À VÉLO



Le recrutement en aide-ménagère est très fastidieux et particulièrement sur le secteur Est. Le nombre de CV reçus diminue fortement d'année en année et les motifs de non-recevabilité concernent principalement le lieu du domicile -trop éloigné du secteur, et la non possession d'une voiture et/ou du permis de conduire.

Afin de faciliter l'accès à la profession et d'intégrer une dimension plus écoresponsable au sein de nos activités, nous avons proposé, en phase test, un 1^{er} contrat d'aide-ménagère qui n'exige pas de voiture ou de permis. Ce test avait pour but d'évaluer si le vélo constitue une alternative pour les candidats et pour le service et ce, sur les secteurs qui le permettent. Si l'expérience s'avérait concluante, nous aurions pu envisager une éventuelle extension de ce type de contrat.

Malheureusement, le projet n'a pas abouti car aucun CV n'a été réceptionné pour cette offre d'emploi.

SOINS PALLIATIFS – APPEL À PROJET DE LA FONDATION CONTRE LE CANCER

En 2021, nous avons été lauréats d'un appel à projet de la Fondation contre le cancer. Notre projet s'intitule « Accompagnement du patient en soins palliatifs dans la gestion de la douleur et des symptômes liés à la fin de vie via la mise à disposition de matériel approprié ».



Via ce projet, nous avons pu percevoir un financement de quatre pousse-seringues.

Différentes actions de communication ont été mises en place en 2022 afin de faire connaître ce projet, tant en interne qu'en externe.

Pour le démarrage du projet, nous avons axé notre plan d'action sur la **communication interne** auprès de nos travailleurs ASD (département des soins infirmiers et autres métiers) via différents canaux de communication :

- E-mailing interne, réunion de quinzaine « discussion patients », rencontre mensuelle de suivi avec les infirmières référentes en soins palliatifs, journal mensuel de l'entreprise (février & mai 2022), etc.

Dans un second temps, nous avons axé notre plan d'action sur la **communication externe** :

- Nous avons partagé notre projet auprès des médecins traitants via un e-mailing général. Un article sur notre page Facebook a été relayé (17 février 2022) et deux articles dans la revue « En Marche » ont été publiés. Un article WEB a également été relayé via notre site Internet ASD BW, ainsi qu'un banner Outlook spécial soins palliatifs.



Ensuite, des petites sessions de formation ont été organisées pour les travailleurs de terrain. Des explications supplémentaires ont pu être apportées par les infirmières référentes en soins palliatifs.

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

En 2022, nous avons retravaillé certains supports de communication :

Flyer Protocole 3



Flyer Centre de coordination



Roll-up multi-métiers



CAMPAGNE DE VALORISATION DES MÉTIERS DE L'AIDE À DOMICILE

L'Association des Services d'Aide aux Familles et aux aînés, l'**AsSAF**, a lancé une campagne de communication qui a pour objectif de **valoriser les métiers de l'aide à domicile**.



Dans ce cadre, l'AsSaf a fait appel à l'ensemble des organismes d'aide et de soins afin de constituer les visages et les contenus de leur campagne (photos, articles, vidéos).

Trois collaborateurs du BW y ont contribué (Virginie Puissant, directrice département Aide à la Vie Journalière (AVJ), Amélie Falisse, assistante sociale Aides Familiales (AF), Déborah Dumont, garde à domicile.

Chaque semaine, l'AsSAF partage donc des vidéos/articles/photos via leur site web et leurs réseaux sociaux (que nous ou la FASD repartageons).

L'objectif commun est de **mettre en avant les métiers de l'aide à domicile, faire connaître ces métiers au grand**

public et de susciter des vocations, donner envie aux jeunes (ou moins jeunes) de s'engager dans ces professions !

CALENDRIER 2023

Cette année, en collaboration avec la FASD, nous avons décidé d'offrir des **calendriers 2023** au personnel ainsi qu'à l'ensemble de nos bénéficiaires et patients.

La distribution se fera de main à main via le personnel de terrain pour plus de proximité.



APPEL A PROJETS VILLE DE NIVELLES – PROBLEMATIQUE STATIONNEMENT

Dans le cadre d'un appel à projets lancé par la ville de Nivelles, nous avons rentré un projet visant à répondre à la problématique du stationnement des seniors, soignants et aidants dans la ville.

En voici un résumé :

« En tant qu'ASBL d'aide et de soins à domicile, nous demandons des cartes de stationnement (ou autre outil de démarcation) pour les prestataires d'aide ou de soins dans le cadre de leurs visites au domicile des citoyens nivellois, permettant un stationnement gratuit dans toutes les zones de la Ville, afin qu'ils puissent soigner et aider les citoyens nivellois dans les meilleures conditions.

En outre, afin de favoriser le bien-être des seniors, leur mobilité et l'accès au centre-ville de Nivelles, nous proposons de créer des emplacements de parking réservés aux personnes âgées de plus de 65 ans et leurs aidants à divers endroits stratégiques/problématiques.

Ces nouvelles dispositions permettraient:

- De faciliter l'accès au centre-ville, à leurs services et commerces et, par extension, de favoriser la vie citoyenne, la cohésion et l'inclusion des nivellois âgés ;
- De renforcer la qualité des prestations (gain de temps, d'efficacité, réduction du stress, ...) et, par extension, la satisfaction des bénéficiaires nivellois,
- De poursuivre nos activités (réduction des coûts, accessibilité, ...) ; de pouvoir garantir un accompagnement à domicile (à court et long terme) auprès d'un maximum de Nivellois et, ainsi, être garant d'une alternative à la maison de repos ;
- De renforcer l'accès au centre-ville grâce à davantage de sorties accompagnées (citoyen + aide familiale) et, ainsi, d'une part garantir la satisfaction des personnes aidées et, d'autre part, dynamiser les petits commerces & l'Horeca,
- De manière plus générale, de réduire les coûts pour les associations qui oeuvrent pour la santé des Nivellois. »

Celui-ci n'a pas été retenu mais a permis de mettre sur papier la base d'un sujet à porter à d'autres niveaux politiques afin de trouver une solution à cette problématique qui pose vraiment soucis dans certaines villes.

6. LES PERSPECTIVES 2023

6.1 Globalement

L'année 2023 sera une année de transition et de **réflexion** par rapport aux **grands défis sectoriels**. En effet, après 2 années au rythme de la pandémie (demande bousculée, aides financières sectorielles,...), 2022 a vu réémerger et s'accroître certaines problématiques pré-existantes.

Plus que jamais, le **contexte** dans lequel évolue l'ASD est jonché de **défis et d'opportunités** :

- **Le contexte sociétal**
 - o Le vieillissement de la population : la population de plus de 80 ans va doubler entre 2030 et 2060
 - o La volonté de rester le plus longtemps à domicile : 9/10 Belges souhaitent vivre le plus longtemps à domicile
 - o L'isolement
 - o La précarité financière : 1 pensionné sur 6 au seuil de pauvreté en Brabant Wallon
- **Les changements générationnels**
 - o Les générations B et X (1940-1979) s'occupent différemment des parents (doit se partager entre le travail, l'aide aux enfants, petits-enfants, parents)
 - o La génération Z (1995-2010) en quête de nouvelles aspirations : immédiateté, bien-être, équilibre vie privée/professionnelle et a parfois du mal à se retrouver dans les horaires coupés, horaires de week-end,...
- **Les priorités politiques**
 - o Proximité : la démarche Proximité visant à réorganiser la première ligne d'aide et soins doit aboutir avec l'arrivée d'un nouveau décret. Un audit des services SAFA est également prévu afin de challenger le financement SAFA et l'organisation des services.
 - o Les projets de lois : la délégation d'actes entre professionnels des soins et de l'aide, la création de fonction d'Assistant en Soins infirmiers
 - o Le plan interfédéral soins intégrés
 - o La réforme des hôpitaux et des MR(S) : hospitalisations de jour,... engendrant une recrudescence de prises en charge transmurales
- **Le contexte économique**
 - o L'inflation et son impact sur les coûts d'entreprise et le pouvoir d'achat des usagers
 - o Les sous-financements sectoriels :
 - Soins infirmiers : nomenclature vétuste, tarification nomenclature INAMI insuffisamment indexée (vs salaires), soins sous-financés, coûts de déplacement non pris en compte (exacerbé dans le contexte de hausse du coût du carburant)
 - Services complémentaires : les aides à l'emploi ne suffisent pas à porter les activités de garde malade, répit, aides ménagères sociales et ouvriers polyvalents à l'équilibre
 - Coordination : financement tenant mal compte de l'ancienneté des travailleurs
 - → **toutes les activités de l'ASD** sont maintenant **déficitaires** et en détérioration, **exceptés** l'activité **aides familiales** et le **protocole 3** (depuis sa dernière mouture de financement)
- **La pénurie de soignants et aidants**
- **Les crises** → qui nous impactent tant physiquement que psychologiquement mais sont aussi des sources d'opportunités

Nous disposons de **forces** pour y faire face :

- **Etre un service intégré** → pouvant offrir un panel complet de services d'aide et soins aux usagers
- **Etre une ASBL** → pouvant proposer des tarifs attractifs
- Notre **expertise** de plus de 75 ans dans nos métiers

- **Nos collaborateurs**

Un travail de réflexion sur les **messages à porter au politique** au niveau sectoriel ainsi que sur nos **priorités de travail** au niveau interne afin de répondre à ces défis et opportunités sera à réaliser.

Le tournage du **documentaire** « Les Anges Gardiens » étant finalisé, nous espérons voir cette belle mise en lumière de nos métiers et du quotidien de nos bénéficiaires et patients, diffusée au cours du premier semestre 2023.

2023 devrait également être l'année de l'emménagement de notre centre de l'Est BW dans notre **bâtiment de Grez-Doiceau**.

6.2 Au niveau des métiers

Mise en œuvre du plan d'action 2023 dont voici les points principaux :

AIDE A LA VIE JOURNALIERE

- Mise en place de l'outil informatique GAPadom et poursuite de la digitalisation des communications (congés, horaires, avis de passage...)
- Travail sur la qualité de prise en charge des patients psychiatriques tant pour les travailleurs que pour les bénéficiaires (travail sur un protocole de prise en charge de ces usagers, formations des travailleurs par les SPAD, supervisions d'équipe par un coach, réponse à un appel à projet de la Fondation Roi Baudouin)

SOINS INFIRMIERS ET PROTOCOLE 3

- Réflexion globale sur la viabilité du service infirmier et ses modalités
- Développement du service et de l'expertise en soins palliatifs
- Travailler la proximité avec les médecins
- Continuer le déploiement des horaires fixes cycliques
- Continuer la réflexion et la mise en œuvre d'actions visant la bonne organisation et l'équilibre financier du service
- Protocole 3 : participation active aux réflexions stratégiques (avec les autres Protocole 3 wallons et flamands) afin d'alimenter l'INAMI dans son élaboration d'une éventuelle pérennisation du Protocole 3 et du moins, de ses métiers + prise de contact avec le Réseau 107 afin de cerner les opportunités d'intégrer ce réseau.

SERVICES COMPLEMENTAIRES

- GAD : Analyse du fonctionnement des horaires vs la demande en rapport avec la CCT – continuité
- Lobby et travail sur l'équilibre financier des services

COORDINATION

- Réflexions et application du décret découlant de Proxisanté

SERVICES DE SUPPORT

- Financier : Suivi du budget analytique trimestriel, travail sur la méthode de budgétisation, réflexion sur la mise en place d'une clôture semestrielle
- Automatisation et digitalisation de certains rapports

- Informatique : digitalisation des envois (continuité), réflexion sur l' intégration dans l'O365 de la FASD, centrale téléphonique, contrôle à distance des smartphones, déploiement de nouveaux smartphones et tablettes, GAPadom (programme AVJ),...
- Mise en place d'une méthode de Gestion de projet
- Communication : travail en lien avec le groupe image de la FASD afin de définir les axes stratégiques de communication et leur opérationnalisation, renforcement de nos collaborations avec la « Petite Maison »
- Prévention : travail sur nos priorités liées à notre accidentologie et sur un plan d'action ciblé sur les feedbacks ressortis de l'enquête psycho-sociale 2021

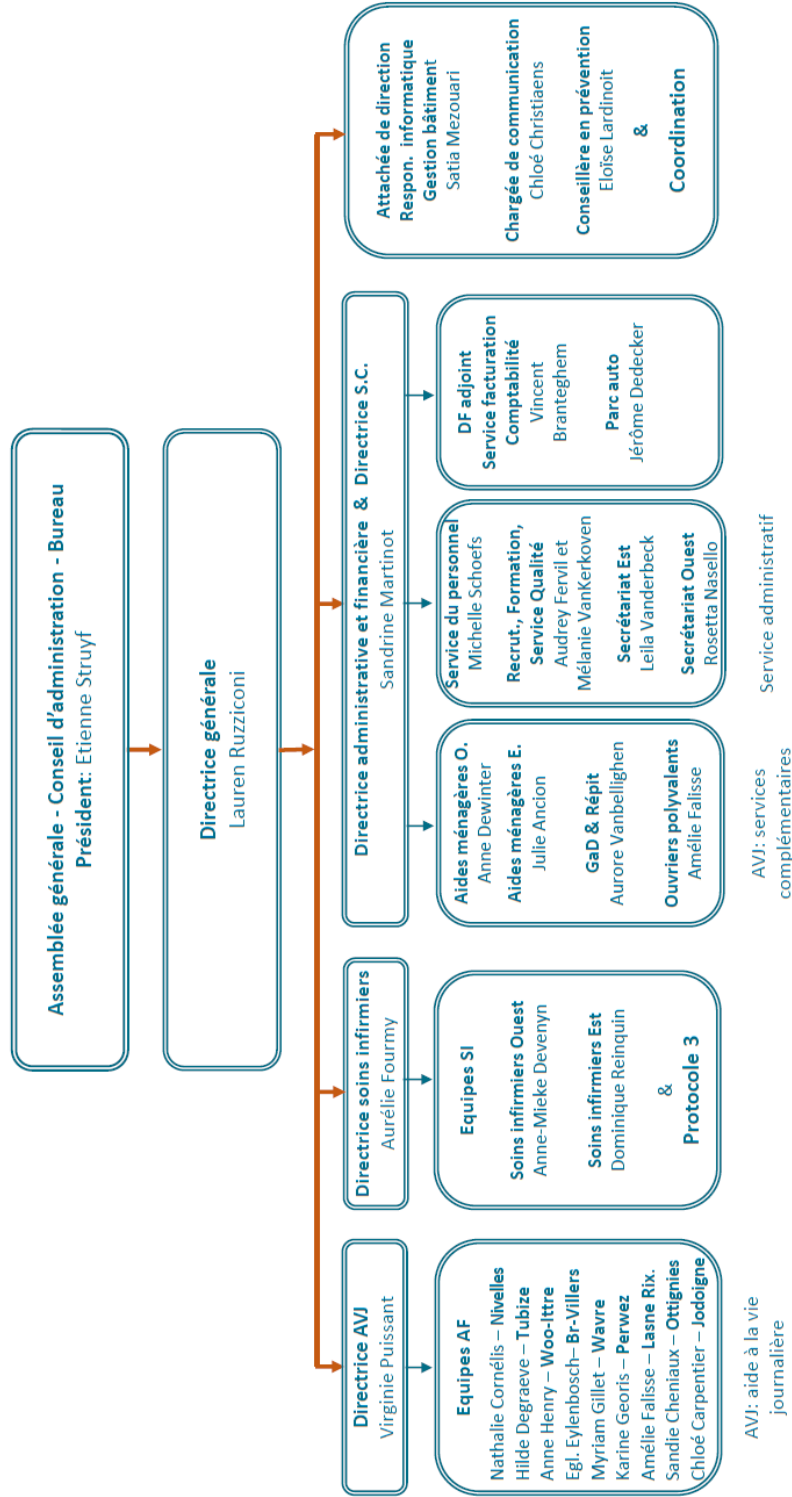
Nous espérons que les discussions en cours tant au niveau fédéral que régional, permettront de répondre à la pénurie de métiers mais également au sous financement de nos activités déficitaires, nous permettant de maintenir et déployer tous nos services à la hauteur des besoins de la population ainsi que continuer à pouvoir être porteurs d'innovation sociale.

7. L'ORGANIGRAMME DE L'ASDBW



Partenaire Mutualité chrétienne

Organigramme de l'ASDBW asbl



Déc. 2022

8. NOS INSTANCES

Composition de l'Assemblée générale

Brichart Jean-Pierre
Canistro Marylène
De Gelaen Eddy
Franken Amélie
Fraselle Nadine
Godefroid Guy
Groeninckx Linda
Henry de Generet Philippe
Lammerant Claire
Lebrun Philippe
Menil Clémentine
Misenga Banyingela Monique
Ophals Martine
Struyf Etienne
Thys Catherine
Toye Geneviève

Composition du Conseil d'Administration

Struyf Etienne : administrateur, président
Thys Catherine : administratrice, vice-présidente
Lammerant Claire : administratrice, secrétaire
Brichart Jean-Pierre : administrateur
De Gelaen Eddy : administrateur
Fraselle Nadine : administratrice
Godefroid Guy : administrateur
Menil Clémentine : administratrice
Toye Geneviève : administratrice

Composition du Bureau

Struyf Etienne : administrateur, président
Thys Catherine : administratrice, vice-présidente
Ruzziconi Lauren : directrice générale ASDBW

9. COMPTES & BILANS

Bilan

	bilan au 31 décembre 2022	bilan au 31 décembre 2021
Actif		
Actifs immobilisés	3.597.738	3.530.142
<i>Immobilisations corporelles</i>	<i>3.588.221</i>	<i>3.521.875</i>
valeurs d'acquisition	5.238.291	4.967.486
amortissements	-1.650.070	-1.445.611
<i>Immobilisations financières</i>	<i>9.517</i>	<i>8.267</i>
Actifs circulants	7.555.495	6.949.025
<i>Créances à moins d'un an</i>	<i>2.360.476</i>	<i>2.148.418</i>
créances commerciales & diverses	2.697.226	2.307.051
provisions créances douteuses	-136.750	-158.633
<i>Valeurs disponibles (banques & caisses)</i>	<i>4.995.020</i>	<i>4.800.608</i>
<i>Comptes de régularisation</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Total de l'actif	11.153.233	10.479.168
Passif		
Capitaux propres	5.309.700	5.351.471
<i>Résultats reportés</i>	<i>3.857.474</i>	<i>3.888.900</i>
années antérieures	3.888.900	3.386.236
année en cours	-31.427	502.664
<i>Réserves</i>	<i>1.452.226</i>	<i>1.462.570</i>
héritages à affecter	53.665	64.009
réserves	1.398.561	1.398.561
Provisions	355.294	630.814
provision prépension	8.922	39.577
provisions diverses	346.372	591.237
Dettes	5.488.239	4.496.352
<i>Dettes à moins d'un an</i>	<i>5.488.239</i>	<i>4.496.352</i>
fournisseurs	269.682	202.028
précompte professionnel	646.835	279.504
concessions	681.731	156.997
rémunérations	455.071	407.200
provision pécule congé	2.012.732	1.728.189
provision récupération	394.125	464.704
acomptes reçus	604.642	615.684
autres dettes	423.420	642.045
<i>Comptes de régularisation</i>	<i>0</i>	<i>531</i>
Total du passif	11.153.233	10.479.168

Compte de résultat

Charges	Réalisé 2021	Budget 2022	Réalisé 2022	Delta	Delta
	Réalisé 2021	Budget 2022	Réalisé 2022	2022-2021	Réal-budget 22
Matériel de soins	86.549	53.741	58.686	-	27.863
Déplacements	1.072.680	1.180.479	1.248.922	176.243	68.443
parc auto - entretiens	51.366	65.963	61.623	10.258	-
parc auto - pneus	8.512	13.245	11.163	2.651	-
parc auto - réparations	13.999	22.765	25.437	11.438	-
parc auto - carburant	117.148	140.394	139.748	22.600	-
parc auto - assurances	62.953	67.612	87.745	24.792	-
voitures privées	784.828	830.500	882.141	97.313	-
divers	33.874	40.000	41.065	7.191	-
Biens & services divers	796.763	904.115	855.302	58.539	-
loyers & charges locatives	30.917	68.210	64.114	33.197	-
entretien matériel de bureau & informatique	103.353	125.750	85.848	-	17.505
poste	103.934	106.116	112.710	8.776	-
téléphone	71.145	53.264	66.849	-	4.296
formation & réunion	39.190	68.402	75.406	36.216	-
entretien matériel soins infirmiers	597	597	-	-	597
fournitures administratives	68.523	70.358	80.082	11.559	-
autres services	109.622	182.850	139.967	30.345	-
cotisation psd	29.267	29.267	31.023	1.756	-
cotisation fasd	240.216	199.302	199.303	-	40.913
Personnel	15.737.392	17.982.336	18.392.644	2.655.252	410.308
brut	10.603.295	13.743.471	12.070.546	1.467.252	-
primes de fin d'année	658.989	-	780.191	121.202	-
double pécule de vacances	768.656	-	1.025.940	257.284	-
onss	2.649.379	3.590.511	3.567.607	918.228	-
provision pécules de vacances	55.953	57.968	284.543	228.590	-
provisions récupération	245.711	-	43.456	-	70.579
assurance groupe	91.038	91.038	99.437	8.399	-
assurance loi	226.351	226.351	289.409	63.059	-
vêtements - entretien & achats	99.700	78.373	65.488	-	34.213
tickets restaurant - valeur totale	85.426	90.734	93.379	7.952	-
médecine du travail	64.188	64.188	64.457	269	-
fonds social	59.530	63.102	70.201	10.671	-
prévisions	44.033	-	19.159	-	24.874
autres	85.143	20.058	32.866	-	52.277
Amortissements	399.286	369.381	371.979	-	27.307
Moins-values sur créances	-	14.144	40.000	-	432
Provisions	-	73.383	-	275.520	-
Autres charges d'exploitation	63.183	50.000	37.350	-	25.833
Charges financières	5.624	5.624	4.051	-	1.573
Charges exceptionnelles	-	-	-	-	-
Total charges	18.073.949	20.361.361	20.692.982	2.619.033	331.621

Produits	Budget 2022		Réalisé 2022		Delta
	Budget 2022	Réalisé 2022	Budget 2022	Réalisé 2022	
Facturation - "avj"	1.893.116	1.929.054	1.913.264	20.146	-
usagers	1.760.843	1.791.845	1.793.418	32.574	-
cpas	132.272	137.209	119.844	-	12.428
Facturation - "si & p3"	808.345	734.356	835.774	27.429	101.417
tickets modérateurs et soins divers	451.767	401.739	401.739	-	50.027
patients & mutualités - autres	310.851	328.917	413.643	102.792	-
affiliation - mcbw	-	-	-	-	-
affiliations - autres	45.727	3.700	20.391	-	25.336
Tarifification mutuelles - "si"	4.058.538	3.681.512	3.681.512	-	377.026
mutualité chrétienne brabant wallon	1.653.298	-	1.412.728	-	240.570
autres mutuelles chrétiennes	302.959	-	411.348	108.389	-
autres mutuelles	2.102.281	-	1.857.436	-	244.845
Réintroductions & plus-values	33.687	-	26.574	-	7.113
Subsides	11.534.201	13.718.784	13.930.093	2.395.892	211.309
aviq	6.294.769	8.001.932	8.059.599	1.764.830	-
province	41.514	40.229	40.229	-	1.285
solimut	584.307	209.280	130.846	-	453.461
forem - ape	1.309.519	1.992.628	2.009.486	699.967	-
maribel	1.097.386	1.607.605	1.616.185	518.800	-
harmonisation & fin de carrière	1.065.746	1.110.161	1.143.928	78.182	-
services infirmiers	238.817	253.658	228.172	-	10.645
Subside covid INAMI	265.590	146.833	163.975	-	101.615
divers (registres inami, ...)	636.553	356.459	537.672	-	98.880
Autres produits d'exploitation	248.513	281.637	274.055	25.541	-
dons	223	95.000	83.583	83.360	-
usage privé voitures de service	34.875	42.035	41.125	6.249	-
accidents - frais de voitures	9.708	13.081	14.493	4.785	-
frais de personnel	51.524	51.524	58.566	7.042	-
tickets restaurants - participation employés	20.157	19.570	20.150	-	7

fonds "michel caussin" - prélèvement	10.427	10.427	10.427	-	0	-	0
divers (récup. b&s, vente mat. soins, ...)	121.598	50.000	45.709	-	75.889	-	4.291
Produits financiers	214	214	287	73		73	
Produits exceptionnels		-	-	-		-	
Total produits	18.576.613	20.345.557	20.661.555	2.084.942		315.998	

				-		-	
Résultat	502.664	- 15.805	- 31.427	-	534.091	-	15.622

Analytique globale

activités	2022	2021	évolution
aide familiale	34.509	371.483	-336.973
manœuvre	-18.455	-37.829	19.374
aide ménagère	-107.721	-228.477	120.756
garde malade	-99.042	-81.378	-17.664
garde enfant	194.851	106.226	88.625
parent'aise	57.378	20.142	37.236
protocole 3 - new	221.674	94.586	127.087
coordination	61.003	-1.222	62.224
soins infirmiers	-375.624	259.132	-634.756
Total	-31.427	502.664	-534.091

soins infirmiers	2022	2021	évolution
bw ouest	-223.409	58.658	-282.067
bw est	-152.215	198.566	-350.781
Total	-375.624	257.224	-632.848

Analytique détaillée

	Réalisé 2022	AF 200	OP 201	AM 202	GAD 203	GEM 205	PI 215	P3 218	Coordi 219	SI 233	SI 252
Charges											
Matériel de soins	58.686	10.272	330,93	1.297,58	453,02	891,39	309,38	3,30	1,29	20.014,13	25.112,66
Déplacements	1.248.922	607.779	43.768,46	67.216,15	55.965,25	13.670,29	34.512,16	25.231,80	24.832,98	165.186,48	210.759,77
Biens & services divers	855.302	345.313	22.191	38.518	22.580	43.807	10.825	18.662	19.250	149.559	184.597
Personnel	18.392.644	8.084.220	350.437,68	1.052.492,65	685.531,28	335.576,77	273.211,26	360.380,77	326.704,18	3.267.245,19	3.656.843,39
Amortissements	371.979	64.441	2.944,91	8.049,45	5.240,44	3.292,27	2.355,93	3.881,26	2.990,22	121.230,16	157.553,92
Moins-values sur créances	- 432	- 9.633	3.586,01	- 2.090,36	- 1.009,79	- 545,00	425,21	10.162,36	- 495,00	622,40	- 210,07
Provisions	- 275.520	- 48.310	- 1.447,57	- 3.956,68	- 2.575,93	- 139.181,82	- 29.666,72	- 1.907,82	- 1.469,84	- 21.327,88	- 25.675,38
Autres charges d'exploitation	37.350	15.113	938,19	2.228,51	1.090,75	1.255,99	527,46	711,54	679,81	6.712,51	8.092,51
Charges financières	4.051	1.729	79,00	215,93	140,58	88,32	63,20	104,12	80,21	723,95	827,26
Charges exceptionnelles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total charges	20.692.982	9.070.923	422.829	1.163.971	767.416	258.855	292.563	417.230	372.573	3.708.721	4.217.901
Produits											
Facturation - "avj"	1.913.262	1.433.275	126.463	224.627	99.174	-	29.722	-	-	-	-
Facturation - "si & p3"	835.774	-	-	-	-	84.726	-	310.299	-	187.819	252.929
Tarifification mutuelles - "si"	3.681.512	-	-	-	-	-	-	-	-	1.677.020	2.004.492
Subsides	13.930.093	7.601.226	274.728	823.365	557.953	362.787	316.201	322.990	431.409	1.542.761	1.696.674
Autres produits d'exploitation	274.055	66.463	2.819	7.510	10.872	6.167	3.845	2.205	2.158	68.545	103.470
Produits financiers	287	122	5,59	15,27	9,94	6,24	4,47	7,36	5,67	51,19	58,59
Produits exceptionnels	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total produits	20.661.555	9.105.433	404.374	1.056.250	668.375	453.706	349.940	638.903	433.576	3.485.312	4.065.686
Résultat	- 31.427	34.509	- 18.455	- 107.721	- 99.041	194.851	57.378	221.674	61.003	- 223.409	- 152.216

Editeur responsable : Lauren Ruzziconi

Aide et Soins à Domicile en Brabant wallon ASBL – Avenue Robert Schuman 72 – 1401 Nivelles

N° d'entreprise BE0449674974 - RPM Nivelles

www.asdbw.be – contact@asdbw.be – 067 89 39 49