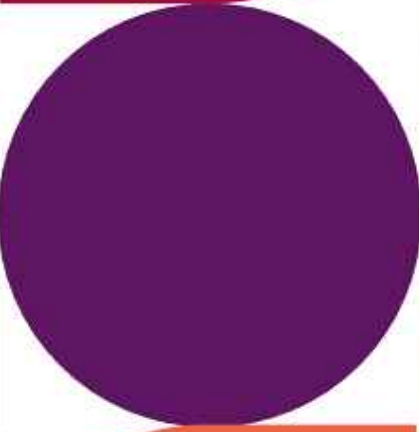
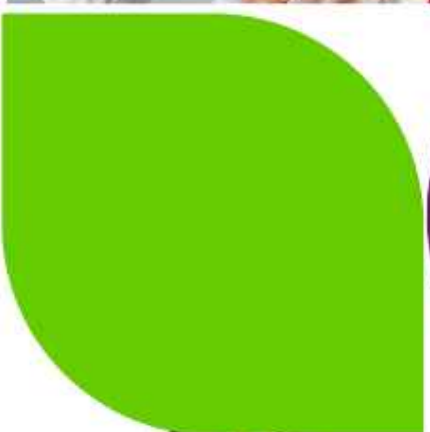
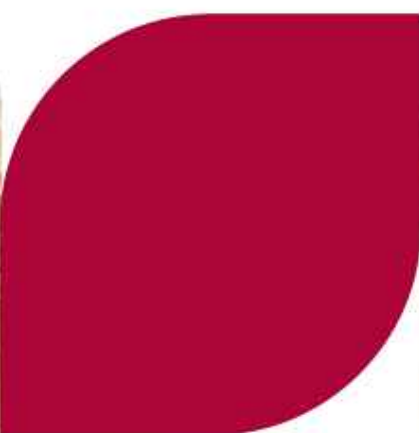


RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

Aide et Soins à Domicile BW



T A B L E D E S M A T I È R E S

INTRODUCTION 04

CHIFFRES CLEF 07

RECRUTEMENT 08

STRUCTURE DU PERSONNEL 9

ABSENTÉISME 11

FORMATIONS 12

SOINS INFIRMIERS 13

**AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE
ET SERVICES
COMPLÉMENTAIRES 18**

T A B L E D E S M A T I È R E S

PROTOCOLE 3 28

COORDINATION 33

PRÉVENTION 37

COMMUNICATION 43

PERSPECTIVES 2025 51

ORGANIGRAMME ASDBW 52

INSTANCES 53

ANNEXES 54

L'année 2024 fut, en interne, une année de concrétisation de notre Vision et Plan d'action ASDBW 2023-2024 en 4 axes :



En effet, dès le début de l'année, nous avons pu mettre en œuvre les actions découlant, entre autre, de nos groupes de travail réalisés en 2023, dont voici un aperçu:

- Retrouver une stabilité financière

- Réorganisation des secteurs de l'aide à la vie journalière sur base, de l'analyse effectuée par la société Sirius et de groupes de travail :
 - Redéfinition des secteurs
 - Réallocation des collaborateurs aux secteurs en fonction de leur domicile
 - Test d'équipes multi-métier AF-AM sur l'Ouest
 - Analyse de la réorganisation
- Réorganisation de nos services de support (notamment, intégration de l'équipe facturation au secrétariat)
- Lobby politique : Organisation de « Petits déjeuners du domicile », ...

- Redéfinition des secteurs
- Réallocation des collaborateurs aux secteurs en fonction de leur domicile
- Test d'équipes multi-métier AF-AM sur l'Ouest
- Analyse de la réorganisation

- Réallocation des collaborateurs aux secteurs en fonction de leur domicile
- Test d'équipes multi-métier AF-AM sur l'Ouest

- Test d'équipes multi-métier AF-AM sur l'Ouest

- Analyse de la réorganisation

- o Réorganisation de nos services de support (notamment, intégration de l'équipe facturation au secrétariat)

- Lobby politique : Organisation de « Petits déjeuners du domicile », ...

- **S'aligner sur nos missions et valeurs**

- o Finalisation d'un guide des tâches
- o Définition de nouvelles valeurs d'entreprise
- o Redéfinition de la politique d'entretiens RH

- Définition de nouvelles valeurs d'entreprise

- Redéfinition de la politique d'entretiens RH

- Renforcer nos partenariats et collaborations et Innovation sociale tournée vers les défis d'avenir

- HAD (hospitalisation à domicile) → continuité des prises en charge

- Projet Fondation Roi Baudouin: « Renforcer la collaboration entre la première ligne et les soins de santé mentale par du coaching »

- Organisation de supervisions d'équipes relatives à la prise en charge de patients psychiatriques

- Organisation d'Après-midi de Sensibilisation à la santé mentale en collaboration avec le réseau

Au niveau externe, l'année fut marquée par les élections aux différents niveaux de pouvoir. Nous avons pris l'initiative de rencontrer les candidats du Brabant Wallon des différents partis lors de « Petits déjeuners du domicile » afin de les sensibiliser à nos défis et leur partager nos revendications, à savoir :

- **Un financement adapté et stable**
- **Une accessibilité aux services d'aide et soins équitable à tout citoyen**
- **Un personnel qualifié et en suffisance**
- **Transversalité entre les secteurs du domicile**
- **Une aide au logement pour les professionnels du domicile**
- **Facilité de parking pour les professionnels du domicile**

Ces revendications sont détaillées dans nos memoranda :

- https://federation.aideetsoinsadomicile.be/sites/default/files/memorandum_fasd_2024.pdf
- <https://brabant.aideetsoinsadomicile.be/fr/memorandum-asdbw-2024>

Des pistes de solution existent et leur ont été partagées : système type « assurance autonomie » avec intégration d'une norme de croissance liée au vieillissement permettant de financer tous les métiers de l'aide en fonction des besoins de la population et avec une accessibilité pour tous, une révision de l'organisation des soins à domicile en s'inspirant des modèles type « Soignons humains » qui ont fait leur preuve chez nos voisins, une revalorisation des métiers de l'aide et du soins (financière et sociale) afin d'endiguer la pénurie...

L'année 2024 n'a pas encore vu de gouvernement fédéral se former. Au niveau régional, l'accord de gouvernement ne permet pas d'entrevoir des mesures à court terme permettant de relever les défis mis en exergue par les acteurs sectoriels.

Parmi les autres évènements qui ont marqué l'année, nous notons :

Globalement

- L'inauguration de notre Centre de Grez-Doiceau

Au niveau des métiers

- Aide à la vie journalière
 - 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
- Soins infirmiers:
 - Réflexion globale sur la viabilité du service infirmier et ses modalités
 - Développement du service et de l'expertise en soins palliatifs
 - Continuité du déploiement des horaires fixes cycliques
 - Continuité de réflexion et mise en œuvre d'actions visant la bonne organisation et l'équilibre financier du service

- Protocole 3 :
 - Participation active aux réflexions stratégiques afin d'alimenter l'INAMI dans son élaboration du Plan Interfédéral Personnes vulnérables
- Coordination :
 - Travail en réseau sur une journée sectorielle "Vieillesse hors des clous"
- Services de support :
 - Informatique : digitalisation des envois (continuité), gestion des data smartphones/tablettes via un bundle dans une optique économique, contact afin d'intégrer la centrale téléphonique en Office 365, analyse et lancement de test GAPmobile,...
 - 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 une mouture de formation « Ensemble pour votre sécurité » qui sera déployée en 2025, travail sur les valeurs et la cohésion

Merci à tout le personnel pour son investissement, son ouverture d'esprit et son implication dans nos réflexions. Merci également à eux pour leur adaptation à ces changements qui, après quelques mois, ont pu porter leurs fruits. Nous pouvons dire que nous mettons tout en œuvre à notre niveau afin d'assurer nos missions et être acteurs de notre avenir.

Merci à vous !

Chiffres clés



Aide à la vie journalière

+>7000h réalisées quota AF
+22% h prestées AM
-3% h prestées OP
+5% h prestées GM
-20% h prestées répit

vs 2023



SI

-12% de visites vs 2023



Prévention

-9 accidents vs 2023



Recrutement

+16,39 ETP vs 2023



Coordination

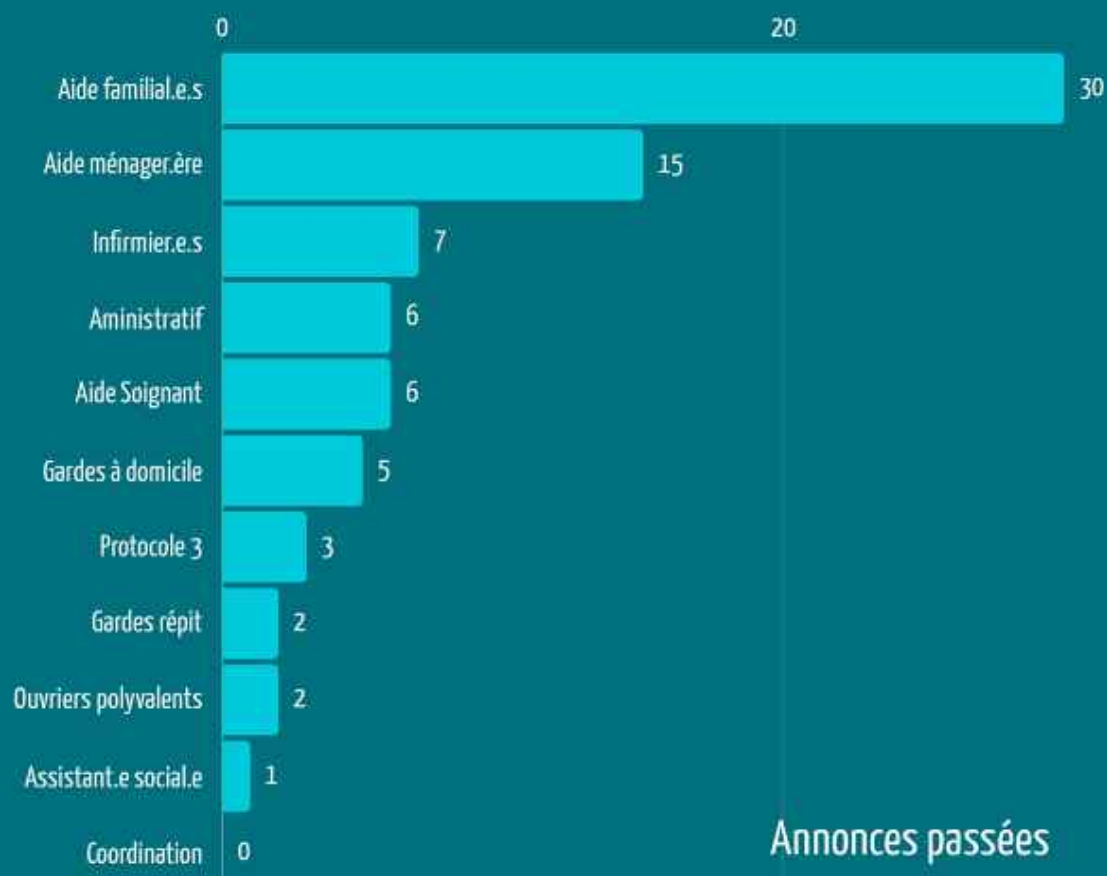
493 nouveaux dossiers



Protocole 3

+3% d'activité vs 2023

LE RECRUTEMENT



Le nombre d'annonces passées en 2024 est plus ou moins équivalent à 2023, tandis que le nombre de postulants fut plus important.

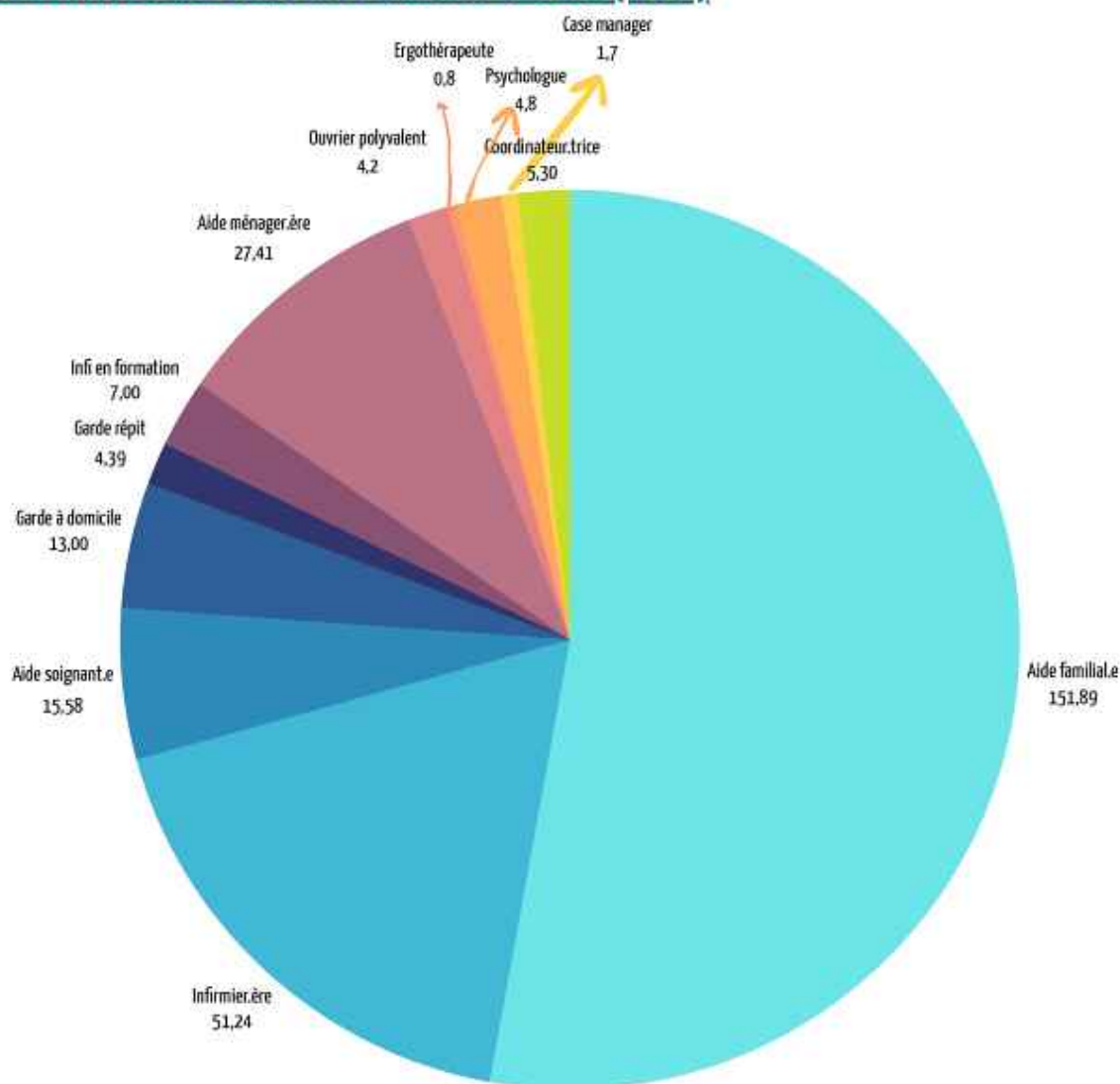
La qualité des candidatures dans les métiers d'aide n'est pas toujours au rendez-vous avec des profils non alignés aux exigences des métiers concernés.

Toutes nos annonces ont été déposées sur Indeed, le Forem, le site de la Fasd et Médination (nouveau test de plateforme spécialisée dans les métiers du soin depuis cette année). C'est le site d'Indeed qui nous apporte toujours le plus de vue.

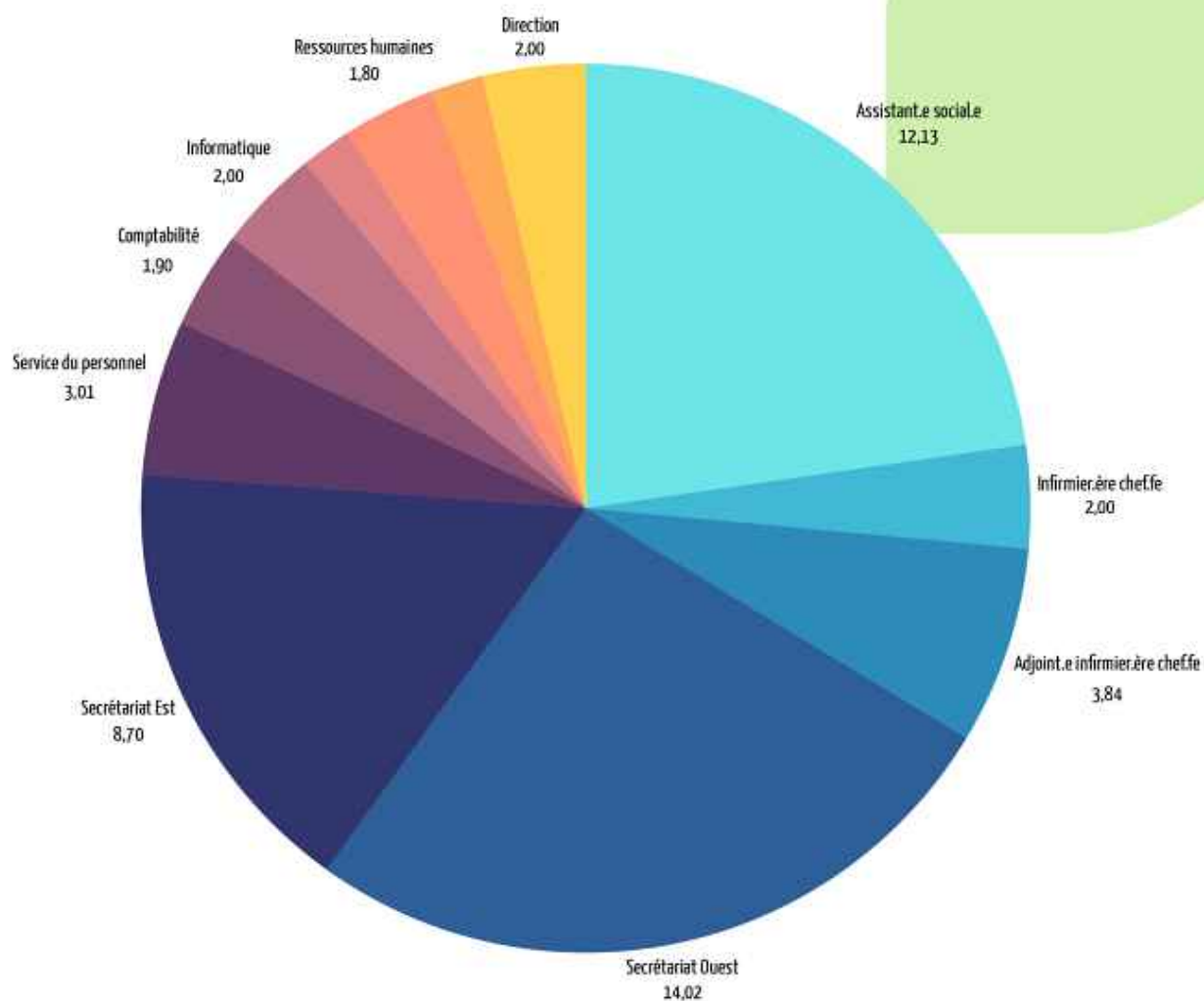
Concernant les infirmier.e.s, moins d'annonces ont été postées mais ont été prolongées tout au long de l'année.

STRUCTURE DU PERSONNEL

Personnel de terrain au 31/12/24 (ETP)

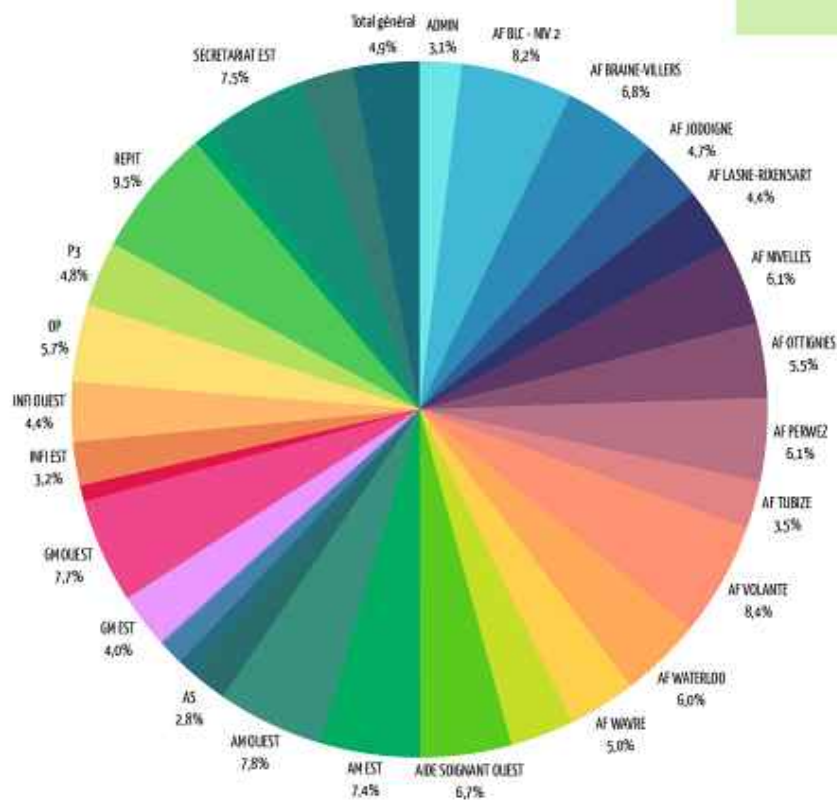


Personnel d'encadrement, de support et de direction au 31/12/24 (ETP)

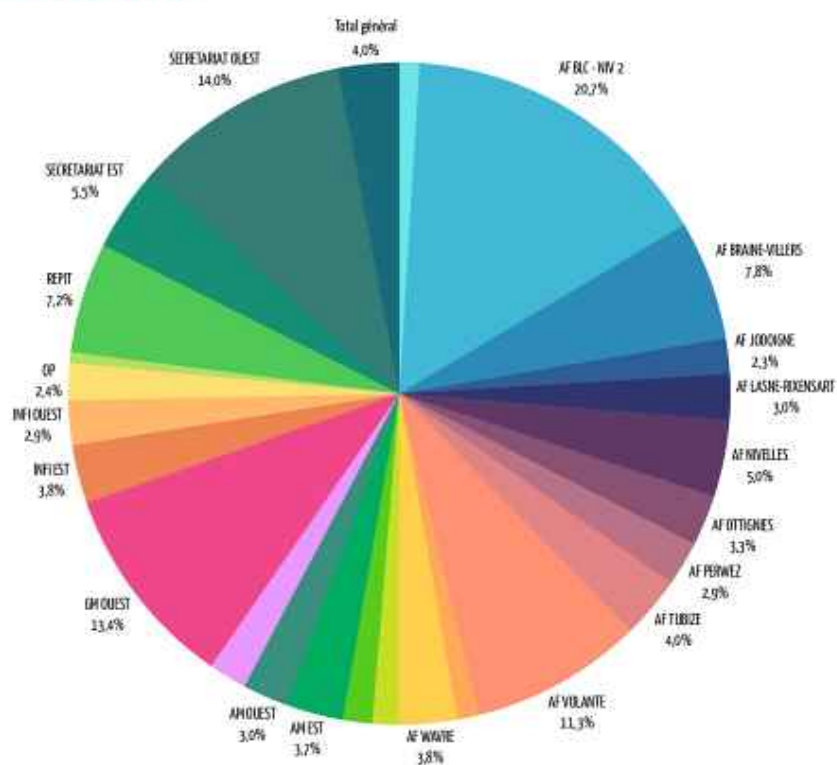


ABSENTÉISME

Salaire garanti



Hors salaire garanti



FORMATIONS

Formations organisées par la FASD (Fédération)

Cette année, **27 nouvelles formations** ont été organisées par notre Fédération en plus du catalogue habituel, en voici un aperçu:

- L'humain au cœur de l'accompagnement et des soins à domicile
- L'approche Montessori adaptée aux personnes en manque d'autonomie
- Les mésusages de l'alcool chez les personnes vulnérables
- Prendre soin de mes gestes d'aide tout en favorisant l'autonomie
- Les limites du domicile : travailler ensemble dans le respect de l'autonomie et des ressources de chacun
- Des activités ludiques et créatives pour accompagner la personne âgée et désorientée
- La prévention et la communication, au cœur du métier d'aide - ménagère sociale
- La gestion des appareillages pulmonaires et de l'alimentation parentérale à domicile
- Formation continuée des Trainers Allsoft
- Agir pour la littératie en santé
- L'entretien motivationnel
- Les situations de maladies mentales, avancer tout en se préservant
- Le "Goal Oriented Care" - Un accompagnement centré sur les objectifs de vie de la personne aidée
- La CNV, pour une communication respectueuse de soi et son interlocuteur.rice
- Techniques de relaxation et régulation émotionnelle en milieu professionnel
- La gestion du temps, la gestion du stress
- Les mécanismes de prise de décision, entre égalité et équité
- Définir son équilibre entre travail social et managérial

Formations internes (ASD BW)

En plus du catalogue habituel, **4 nouvelles formations** ont été organisées en interne au Brabant Wallon:

- Cuisine
- Les outils informatiques
- GAP mobile
- Projet fondation Roi Baudouin « supervisions des cas psychiatriques à domicile »
 - 68 aides familia.ux.les formés, → ce projet continuera en 2025 (continuité des supervisions et organisation d'après-midis de sensibilisation à la santé mentale avec différents intervenants du réseau, à destination de tout le personnel de l'ASDBW.

Les Soins Infirmiers

Coordinatrice : Laura Van Oost

Province du Brabant wallon

BW	2021	2022	2023	2024	Evolution par rapport à 2023
Tarifs OA/jours prestés (€)	355	357	390	414	6,20%
Nombres de visites	19.768	17.848	16.872	14.826	-12,10%
% SMG	5,00%	4,70%	4,40%	5,30%	20,10%
Zone rurale	5.244	4.707	4.077	4.308	5,70%
Jours FP fact	662	663	674	675	0,20%
Nbre vis/ j.prestés avec soins	20,2	20,1	19,9	19	-4,70%
Solde jour récupération	565	575	294	315	7,10%
Toilette Nomenclature (%)	3,20%	3,50%	3,00%	3%	-3,40%
Sans soins glob	16,80%	21,70%	24,40%	23,20%	-5%
Soins soins hors EM	125%	13,80%	14,90%	13,30%	-10,50%
Sans soins IC	7,50%	7,90%	8%	8,20%	2,40%

L'indicateur financier de tarification journalière « **tarif OA/jours prestés** » est en augmentation. Cet indicateur en hausse permet de démontrer la bonne gestion des tournées. En effet, la nomenclature a été indexée mais dans une moindre proportion (6.05%) ce qui signifie que la rentabilité des tournées a malgré tout légèrement augmenté.

Nous observons à nouveau cette année une diminution du **nombre de visites**, qui s'explique toujours par une pénurie de personnel importante dans le secteur des soins de santé belge. Cela a entraîné, ponctuellement, le refus de nouvelles prises en charge. Le recrutement du personnel soignant reste très difficile mais nous avons malgré tout pu engager 5 infirmières en 2024.

Une nouvelle adaptation de la **nomenclature** concernant les aides-soignants entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024 a permis une complémentarité des différents métiers.

La baisse du nombre de visites entraine également une augmentation du **pourcentage de sans soins infirmière chef** (heures d'encadrement). Pour remédier au manque d'infirmières, plusieurs choses ont été mise en place : engagement de personnel en reconversion (programme « choisis les soins » ou projet 600, nous avons 2 candidats en 2024), participation à divers salons notamment incitant à la reprise d'études dans les soins (ex : Salon organisé par l'Instance Bassin Enseignement Qualifiant - Formation - Emploi du Brabant wallon sur Nivelles).



Nous avons participé au **JOB DAY** organisé par la Haute école Léonard de Vinci dédié à la rencontre entre les institutions de santé et les étudiants infirmiers prochainement diplômés.



L'infirmière coordinatrice Laura Van Oost et une infirmière chef adjointe de Nivelles ont été à la rencontre de rhétoriciens au Collège Cardinal Mercier de Braine-l'Alleud où l'Association des parents avait organisé une **soirée carrières**.



La directrice générale, Lauren Ruzziconi et l'infirmière coordinatrice, Laura Van Oost, sont intervenues dans les **deux classes** de 3^{èmes} années d'infirmières à l'école **Da Vinci**.

On peut également remarquer une **augmentation de %SMG** qui est le taux d'absentéisme du personnel infirmier.

Les **heures sans soins globales** diminuent mais cela peut s'expliquer entre autre par la diminution du personnel infirmier.

Les patients en **zone rurale** ou en **statut palliatif** ont quant à eux augmenté.

Il est important de signaler que les **indicateurs de gestion** sont **suivis de manière mensuelle** par la direction du département, par les infirmières-chef et adjointes ainsi que l'infirmière coordinatrice. 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'actions pertinentes afin de limiter le déficit du département, tout en mettant un point d'honneur à la qualité des soins et au bien-être du personnel soignant.

Une modification de la **Loi Qualité** a pris court en janvier 2024. La loi Qualité est la loi relative à la qualité de la pratique des soins de santé qui s'applique à tous les professionnels des soins de santé. Elle définit des normes pour garantir la qualité des soins, en incluant des éléments pour assurer une continuité, un encadrement et une structure qualitative. La modification la plus importante est l'exigence de, pour chaque professionnel de santé, constituer un Portfolio dans lequel doit se trouver : Diplôme et formation de base et spécialisation, le visa, le diplôme infirmier relais, le numéro Inami et les attestations de formations.

Une autre nouveauté de cette année a été la prise en charge de **HAD** (hospitalisation à domicile). La clinique Saint Pierre d'Ottignies a formé une partie de l'équipe infirmière à la technique et au fur et à mesure des prises en charge, les infirmières ayant reçu la formation, forment leurs collègues pas encore formées. Ceci nous permet une diversification des soins et une meilleure attractivité.

À la suite des « **Petits Déjeuners du Domicile** » organisés par l'ASD afin d'aller à la rencontre des candidats en vue des Elections 2024, Vincent Blondel, tête de liste des Engagés à la région, souhaitait suivre une infirmière lors d'une tournée. Il a pu suivre dans la commune de Perwez, une Infirmière du centre de l'Est, Dominique Paris.



Nous avons terminé l'année par le début des formations **GAPSI**. Dans la suite de processus de déploiement de GAP comme logiciel de gestion RH de nos travailleurs de terrain, nous avons lancé le travail en vue de l'intégration du personnel de soins infirmiers.

Tout au long de l'année, nous avons suivi de près les travaux préparatoires liés à la mise en place du projet « **article 56** » de l'INAMI visant à tester un nouveau modèle de soins basé sur le modèle « Buurtzorg » aux Pays-Bas et « Soignons humain » en France. Ce modèle est basé sur un financement horaire plutôt qu'à l'acte, permettant aux soignants d'utiliser le temps juste et nécessaire chez chaque patient afin de travailler la prévention, l'autonomie et éviter la dégradation des patients. Nous croyons beaucoup en ce modèle qui a fait ses preuves dans ces 2 pays que ce soit au niveau satisfaction des patients, des soignants et impact financier sur le système de soins.

Ouest du Brabant wallon

Ouest	2021	2022	2023	2024	Evolution par rapport à 2023
Tarifs OA/jours prestés (€)	339	347	386	398	3,10%
Nombres de visites	8.560	8.175	8.142	6.970	-14,39%
% SMG	5,13%	4,86%	5,00%	5,99%	19,71%
Zone rurale	0	0	0	0	
Jours FP fact	215	227	298	324	8,78%
Nbre vis/ j.prestés avec soins	18,9	19,1	19,1	17,6	-8,04%
Solde jour récupération	199	164	80	135	68,18%
Toilette Nomenclature (%)	2,70%	3,26%	3,10%	3%	8,01%
Sans soins glob	14,65%	20,57%	22,10%	21,83%	-1%
Soins soins hors EM	12%	13,45%	14,30%	13,20%	-7,70%
Sans soins IC	7,00%	7,26%	7%	8,44%	15,56%

L'indicateur financier de tarification journalière « **tarification OA/jour presté** » est toujours en augmentation sur le centre de l'Ouest mais il faut cependant tenir compte de l'indexation de la nomenclature qui était de 6.05%.

Le **nombre de visites** a franchement diminué suite à un gros manque de personnel comme le démontre le pourcentage de **salaire mensuel garanti** en plus de la difficulté de recrutement. Le pourcentage de salaire mensuel garanti a également provoqué l'augmentation du **solde de récupérations**.

La diminution de personnel engendre également automatiquement une augmentation du taux d'encadrement (**sans soins IC**) ainsi que le temps de formation qui a été octroyé à la nouvelle infirmière chef adjointe sur le centre de l'Ouest, Amandine Bruyninckx.

Le nombre de **jours de Forfaits palliatifs facturés** a quant à lui augmenté grâce à la sensibilisation du terrain sur le sujet ainsi que des équipes encadrantes.

Le nombre de **toilettes Nomenclature** continue de baisser.

Les **heures sans soins** ont diminué par rapport à l'an dernier.

Est du Brabant wallon

Est	2021	2022	2023	2024	Evolution par rapport à 2023
Tarifs OA/jours prestés (€)	370	366	394	431	9,43%
Nombres de visites	11.208	9.673	8.731	7.856	-10,03%
% SMG	4,90%	4,60%	3,90%	4,52%	15,87%
Zone rurale	5.237	4.689	4.077	4.305	5,58%
Jours FP fact	447	435	372	351	-5,58%
Nbre vis/ j.prestés avec soins	21,3	21	20,7	20,4	-1,32%
Solde jour récupération	366	411	214	180	-15,78%
Toilette Nomenclature (%)	3,60%	3,63%	2,80%	2%	-10,96%
Sans soins glob	18,53%	22,66%	26,70%	24,51%	-8%
Soins soins hors EM	13%	14,04%	15,40%	13,55%	-12,00%
Sans soins IC	7,99%	8,40%	9%	7,95%	-7,53%

L'indicateur financier de tarification journalière « **tarification OA / jour presté** » est en augmentation sur le centre de l'Est confirmant la bonne gestion des tournées.
L'augmentation est de plus de 6% donc dépasse l'indexation de la nomenclature.

Le **nombre de visite** continue de diminuer sauf en zone rurale.

Le taux de **salaire mensuel garanti** a également augmenté à l'Est du Brabant Wallon.

Le **nombre de jours** facturés en **forfait palliatif** a diminué.

La baisse d'activité a permis de continuer à diminuer le **solde des jours de récupérations**.

Les **toilettes Nomenclature** ainsi que les heures sans soins ont diminué en 2024.

Le **taux d'encadrement** a également baissé à la suite de l'engagement d'une infirmière chef adjointe au poste de coordinatrice des soins infirmiers. Son poste temps plein a été remplacé par un plus petit temps de travail. Sa remplaçante est Céline Davreux.

L'aide à la vie journalière et services complémentaires

Directrice : Sandrine Martinot

Contexte général

Difficultés du secteur

Le climat dans lequel le département évolue est inchangé par rapport à 2023. Le besoin d'un meilleur subventionnement pour l'ensemble des métiers d'aide reste criant, et, malgré nos diverses interpellations des organes politiques et l'audit commandité par l'AVIQ et ses conclusions évidentes, force est de constater que rien n'a évolué.

Le plan de réflexion interne ficelé fin 2023, impliquant les encadrantes du département d'Aide à la Vie Journalière, en étroite collaboration avec le comité de direction, a fait émerger plusieurs changements visant à optimiser tant l'organisation que les déplacements.

L'objectif était en effet de rationaliser l'effectif d'encadrement, mais aussi de réorganiser les secteurs géographiques et les déplacements des travailleurs. Pour rappel, ce groupe de travail s'était, pour ce faire, basé sur le travail d'une société de géomarketing ayant analysé l'ensemble des déplacements des travailleurs entre leur domicile et leur secteur, mais aussi au sein même du secteur et ayant également fait une analyse de la population cible par zone.

En était ressortie une redéfinition des secteurs qui a été majoritairement suivie et la détection de secteurs à développer. Une vingtaine de travailleurs de terrain ont ainsi changé de secteur début février 2024 afin de se rapprocher de leur domicile ce qui a permis de réaliser des économies sur les frais de déplacement.

Sur l'ouest du Brabant Wallon, un test a également été mis sur pied avec un système d'équipes multi-métiers aide familial(e) / aide ménagère(e) afin d'apporter plus d'efficacité au niveau des prises en charge des bénéficiaires et limiter les encadrantes de contact. Ce test a démarré le 1^{er} février mais après 6 mois, une enquête auprès de toutes les parties prenantes (travailleurs de terrain, secrétaires et encadrantes) a mis en évidence la non pertinence de ce système mettant en difficulté les encadrantes, principalement en cas d'absences d'aides ménagères sur leur secteur. En effet, vu le petit nombre d'aides-ménagères présentes dans chaque secteur, l'absence d'une ou deux d'entre elles mettait en péril les prises en charge des bénéficiaires prioritaires car l'équipe n'avait pas assez de ressources pour réorganiser les prestations et leur venir en aide. La gestion administrative par les secrétaires était également complexifiée avec des équipes de plus grosse taille assignée.

Suite à cette évaluation, le groupe de travail s'est à nouveau réuni afin de proposer une organisation finale mise en place le 1^{er} novembre. La redéfinition géographique des secteurs ayant prouvé sa plus-value, aucun changement n'a été effectué fin d'année. En revanche, les équipes de l'ouest ont été reformées sous forme d'équipes mono-métiers. L'encadrement de toutes ces équipes a donc été modifié pour les équipes concernées.

Projets

En dehors du projet de réorganisation du département ayant monopolisé beaucoup d'énergie, le projet d'accompagnement de nos travailleurs pour les situations de bénéficiaires présentant des troubles de santé mentale a poursuivi son cours. Il s'agit de l'appel à projets de la fondation roi Baudouin « Renforcer la collaboration entre la première ligne et les soins de santé mentale par du coaching » auquel nous avons répondu en 2023 et qui continue en 2024 et encore en 2025.

Nos travailleurs bénéficient donc de supervisions axées autour de cas cliniques rencontrés. Plusieurs supervisions sont prévues pour chaque travailleur afin de mieux les outiller au domicile et proposer un accompagnement de qualité. Il faut dire que nos travailleurs sont de plus en plus souvent confrontés à des bénéficiaires présentant des troubles psychiatriques ou des assuétudes, et témoignant parfois des attitudes agressives ou incontrôlées face à nos travailleurs.

Un protocole en lien avec notre réseau (SPAD, hôpitaux, associations d'aidants proches) a également été affiné, ainsi que l'élaboration d'après-midis de formation en santé mentale intégrant notre réseau. Les formations et la diffusion des outils sont prévues début 2025.

Activités des aides familiales

Responsables et assistantes sociales adjointes

Hilde Degraeve, Anne Henry, Nathalie Cornelis, Karine Georis, Myriam Gillet, Sandie Cheniaux, Amélie Falisse, Chloé Carpentier, Eglantine Eylenbosch, Pascale Cornelis, Kelly Remy, Aurore Vanbellinchen, Anne Dewinter.

Année	H.P. Bénéficiaire	H. Formation	H réunions	Total	H inconfortables	Nbre de prestations	Durée moyenne de 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
2023	163118	3383	6576	173077	8144	103658	1.58
2024	175172	2702	7151	185025	7644	109017	1.60

Le contingent fixé par l'AVIQ à hauteur de 177.887 heures a, cette année, pu être atteint et même dépassé de 7138 heures.

Le nombre d'heures inconfortables a diminué de 6.5% passant de 8144 heures à 7644 heures. Parallèlement, le temps de prestation moyen a légèrement augmenté. Ces deux éléments contribuent à davantage de bien-être au travail pour les Aides Familial(e)s.

Les heures prestées auprès des bénéficiaires ont fortement augmenté par rapport à 2023 : +6.9% soit 12.054 heures de plus. Pour ce faire, nous avons recruté de manière très proactive et renforcé les équipes des secteurs où la demande était loin d'être rencontrée. Les personnes en absences maladie longue durée ont été remplacées directement grâce à une politique de recrutement beaucoup plus dynamique et participative entre les encadrantes, le service recrutement et la direction. Nous sommes ainsi passés de 142.2 ETP en 2023 qui avait connu une forte baisse par rapport à 2022 (151.64), à 155.64 en 2024 (soit 4 ETP de plus qu'en 2022).

L'absentéisme par contre a fortement augmenté, ceci rendant la gestion quotidienne par les encadrantes compliquée ainsi que notre capacité à rencontrer les besoins de nos bénéficiaires de manière régulière. Le taux de maladies en salaire maladie garanti s'élève à 5.7% pour les aides familial(e)s, contre 4.8% en 2023. Au niveau des absences de maladie longue durée, elles sont restées stables (5% en 2023 à 5.1% en 2024), ce qui reste un niveau d'absence élevé complexifiant la gestion des services.

Le nombre d'heures de formation a diminué de 25% et fera donc l'objet d'une attention particulière en 2025. Néanmoins, le nombre d'heures de formation demandé par l'AVIQ est tout juste atteint. Nous avons observé beaucoup de maladies de travailleurs le jour d'une formation, et ils n'ont pas toujours pu être replanifiés.

Les situations rencontrées continuent de se complexifier au domicile. Les personnes restent chez elles le plus longtemps possible avec des problèmes de santé importants, combinés à des soucis financiers. Elles demandent des prestations les plus courtes possibles avec un grand nombre tâches demandées, ce qui devient très difficile à tenir pour nos aides familiales. Les sorties d'hospitalisation se font de manière de plus en plus précoce, ce qui rend les bénéficiaires beaucoup plus nécessiteux de bénéficier de nos services d'aide.

Les aides familiales sont de plus en plus confronté.e.s au domicile à des situations psychiatriques (dépression, schizophrénie, syndrome de Diogène), ou encore à de l'alcoolisme, ceci étant le reflet du mal-être sociétal. Face à cela, des formations de sensibilisation à la santé mentale sont organisées par petits groupes afin de mieux accompagner nos travailleurs de terrain.

Données par secteur

	Heures prestées 2020	Heures prestées 2021	Heures prestées 2022	Heures prestées 2023	Heures prestées 2024	Evolution 2023-2024
AF volante	2.083	3.251	3.782	3.111		-100%
OLA - Villers	16.894	18.482	15.665	15.561	19.633	+26%
Jodigny	14.545	13.658	13.956	13.988	18.851	+35%
Larnac - Illec	13.614	15.195	15.870	16.919	20.063	+19%
Nivelles	28.614	26.540	25.234	27.006	28.302	+5%
MLC - Nivelles 2					9.232	+100%
Ottignies	18.296	16.391	15.323	15.136	17.753	+17%
Tubize	21.584	20.941	20.083	16.516	22.530	+36%
Wavre	8.802	10.776	11.416	12.115	13.367	+10%
Wido - Ittre	23.301	26.165	24.562	20.900	16.178	-23%
Perwez	21.996	21.101	21.260	21.863	19.114	-13%
Total	169.727	172.499	167.150	163.118	185.025	+13%

De manière globale, nous constatons une augmentation des heures prestées sur la majorité de nos secteurs. Aucun secteur n'a sous-performé. Il est à noter qu'il y a eu des remaniements d'équipe ainsi qu'une resectorisation avec des vases communicants d'une équipe à l'autre, comme entre Jodoigne et Perwez ceci expliquant l'augmentation très importante de l'une au détriment de l'autre. Les secteurs de Braine-L'Alleud, Waterloo et Tubize ont également évolué et la comparaison n'est pas pertinente.

Une nouvelle équipe est également apparue : Braine-Le-Château-Nivelles 2, et nous avons supprimé celle des équipes volantes.

Cette resectorisation et réorganisation des équipes ainsi que leur motivation sont détaillées en introduction du département.

Les heures perdues service ont été monitorées pour l'année 2024 et se présentent comme suit par équipe :

Equipes	HPS	Total Heures prestées	Ratio
AF BLA	77,15	19.633	0,39%
AF BLC-Niv 2	70,3	9.232	0,76%
AF Jodoigne	151,3	18.851	0,80%
AF Lasne	23,2	20.063	0,12%
AF Nivelles	127,3	28.302	0,45%
AF Ottignies	76	17.753	0,43%
AF Perwez	92	19.114	0,48%
AF Tubize	72,3	22.530	0,32%
AF Wavre	107	13.367	0,80%
AF Waterloo	59	16.178	0,36%

Une attention particulière est accordée à la gestion de ces heures perdues et le bilan 2024 est positif puisque pour l'ensemble des secteurs, elles restent sous le seuil des 1%.

Pour conclure, toutes les assistantes sociales continuent à être en **contact régulier avec les différents acteurs sociaux du domicile**, tels que les assistant.e.s sociaux.ales des services sociaux des mutuelles, des CPAS, des hôpitaux, des centres de coordination, les résidences-services, les associations diverses, etc...

Activités des services complémentaires

Activité des aides ménagères.

Responsables : Eglantine Eylenbosch, Aurore Vanbellinghen, Anne Dewinter, Kelly Remy, Hilde Degraeve, Anne Henry, Pascale Cornelis, Nathalie Cornelis

A.M.	Heures bénéficiaires	Heures Formation	Heures Réunions	Total heures prestées	Nbre prest. Bénéficiaires	Durée Prestation
2014	25.182	260	255	25.697	6.467	3,9
2015	22.277	114	293	22.684	5.841	3,8
2016	21.857	302	413	22.573	5.871	3,7
2017	22.677	185	375	23.237	5.863	3,9
2018	22.477	114	270	22.862	5.941	3,8
2019	23.179	353	394	23.926	6.178	3,8
2020	24.216	135	307	24.658	6.470	3,7
2021	26.386	74	544	27.004	7.299	3,6
2022	23.068	344	600	24.013	5.440	3,6
2023	20.525	1.431	535	22.492	6.693	3,9
2024	26.213	3.007	636	29.967	6.721	3,9

Nous notons une augmentation significative des heures prestées au domicile des bénéficiaires ainsi que des heures de réunions (respectivement +22% et +16%). Les heures de formations augmentent quant à elle de 52% mais cette augmentation s'explique par la formation Aide Familiale démarrée par deux aides-ménagères et recensée dans les 3007 heures. Les formations suivies par les aides-ménagères en fonction sont par contre stables.

Au niveau de l'équipe, le turn over est relativement important mais les ETP restent globalement stables grâce à une politique dynamique et proactive de remplacement des travailleurs absents de longue durée ou les départs à la pension. Il s'agit d'une fonction pour laquelle il est difficile de recruter sur certains secteurs, nos candidats provenant pour la plupart de zones en dehors du Brabant Wallon.

Evolution des absences:

AM	SMG	AM	Hors SMG
2019	3,94%	2019	4,04%
2020	3,52%	2020	2,70%
2021	6,12%	2021	7,15%
2022	5,12%	2022	3,54%
2023	4,47%	2023	2,87%
2024	5,90%	2024	2,60%

Au niveau de l'absentéisme, tout comme pour l'ensemble des services du département, nous observons une augmentation des absences en salaire mensuel garanti (+1.43%) et un léger recul des absences de longue durée (-0.17%).

Les heures perdues pour le service sont faibles en aides-ménagères et représentent 0.62% du total des heures prestées pour l'année.

Activité des gardes à domicile

Responsables : Aurore Vanbellinghen, Eglantine Eylenbosch

G .M.	Heures bénéficiaires	Heures Formation	Heures Réunions	Total heures prestées	Heures Inconfortables	Nbre prest. Bénéficiaires	Durée Prestation
2014	16.999	240	759	17.998		4.415	4
2015	14.185	196	555	14.936		3.507	4
2016	16.043	144	744	16.931		3.967	4
2017	14.020	177	820	15.018		3.773	3.7
2018	14.081	288	786	15.155		3.934	3.6
2019	14.603	304	877	15.785		4.212	4
2020	15.053	106,5	752,25	15.911		4.484	3.4
2021	14.125	75	724	14.924		4.069	3.5
2022	12.575	287	611,82	13.474		2.953	4
2023	11.285	341	697,42	12.323	3.525	2.823	4,4
2024	12.006	84,3	820,76	12.911	3.164	2.666	5

Le total des heures prestées est en augmentation (+5%). Les heures prestées au domicile augmentent alors que les heures de formation diminuent. Il faut dire que les collaboratrices de cette équipe sont dans l'entreprise depuis de nombreuses années et ont suivi déjà une grosse partie des formations. Une attention sera davantage portée au renouvellement des formations proposées à l'avenir.

Le nombre d'heures moyen d'une prestation a augmenté de 4.4 à 5h, ceci reflétant la lourdeur et les besoins grandissant des bénéficiaires faisant appel à ce service.

L'équipe est stable et ne connaît pas de turn over. Cependant, il y a une légère diminution des absences de courte durée (-0.16%) mais une augmentation des absences longue durée. Au regard de la petite taille de l'équipe, un(e) travailleur/euse absent(e) (comme c'est le cas des absences de + d'un mois) représente un gros impact en termes de pourcentage. Les absences de longue durée sont bien souvent liées à des lésions en lien avec le port de charge qui, au fil des années, impactent les travailleurs.

Evolution des absences:

Absentéisme	%SMG	Hors smg
2022	4,06	
2023	6,46	0,1
2024	6,3	6,5

Evolution heures perdues service:

	GAD	GAD	GAD	GAD	GAD	GAD	GAD
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
T1	885,04	438,16	235,35	33,35	22,92	193,97	-137,6
T2	492,32	125,82	257,1	-86,6	55,03	-103,15	-16,21
T3	283,9	59,82	-25,05	-128,7	0,68	-132,9	-84,68
T4	403,78	112,58	-48,925	-67	72,96	-97,27	314,86
Total	2065,04	736,38	418,425	-248,95	151,59	-139,35	76,37

La définition des heures perdues mentionnées ci-dessus est différente de celle des autres services. Dans ce cas-ci, elles sont constituées uniquement des heures n'ayant pas pu être planifiées à l'horaire des travailleurs en raison de la contrainte de la CCT. Ce décompte ci ne reprend donc pas les annulations de prestations qui n'ont pas pu être replanifiées. Ce suivi est réalisé de manière systématique depuis la mise en place de la dernière CCT en 2017, rendant la confection des horaires complexe.

Le bilan de ces heures perdues service est négatif. En 2024, les travailleurs ont en effet presté 76.37 heures en moins que prévu à leur horaire. Cela est principalement dû à la gestion du dernier trimestre.

Le total des heures perdues reprenant également les annulations non remplacées est très élevé et représente 4% des prestations.

L'équilibre financier fragile de ce service fait plus que jamais l'objet d'une très grande attention. Pour cette raison, nous ne le développons pas davantage.

Nous restons par ailleurs attentifs à la gestion des APE de ces travailleurs.

Activité des gardes Répit : La Parent'aise.

Responsable: Sandie Cheniaux, Eglantine Eyllenbosch

PI	Heures bénéficiaires	Heures Formation	Heures Réunions	Total heures prestées	Heures Inconfortables	Nbre prest. Bénéficiaires	Durée Prestation
2014	3.705	163	160	4.028	807	797	4,6
2015	2.868	29	205	3.102	787	669	4,3
2016	4.876	36	307	5.219	975	1.012	4,8
2017	4.814	142	176	5.132	1.136	1.286	3,7
2018	4.005	48	251	4.304	1.243	984	4,1
2019	3.713	168	271	4.152	874	886	4,2
2020	4.677	19	81	4.776	886	1.218	3,8
2021	6.122	11	204	6.336	1.485	1.769	3,5
2022	4.996	47	137	5.180	853	1.013	4,0
2023	6.043	86	141	6.270	1.037	1.441	4,22
2024	5.040	120	189	5.349	807	1.413	4,2

L'année 2024 a été difficile à gérer pour l'équipe des gardes répit. En effet, cette équipe, qui était stable depuis plusieurs années avec un effectif moyen de 4.5 ETP, a été mise à mal avec le départ de 2 collaborateurs temps plein en milieu d'année, et l'absence de longue durée d'une troisième personne.

Le remplacement de ceux-ci par des nouveaux éducateurs spécialisés de qualité a été laborieux et a pris du temps. L'équipe a ainsi été déforçées pendant 2 à 3 mois, ceci nuisant à notre capacité à répondre à la demande et à la satisfaction des bénéficiaires du service.

Au niveau de l'encadrement du service, il a lui aussi connu plusieurs changements, ceci mettant à mal les travailleurs.

Ainsi, nous observons une diminution importante des heures prestées auprès des bénéficiaires (-20%).

La durée des prestations reste stable avec une moyenne à 4.2 heures.

Evolution des absences:

Comme mentionné ci-dessus, les absences en salaire mensuel garanti augmentent de 3.54% pour atteindre un niveau alarmant de 10%, et les absences de longue durée passent de 0 à 7% (ceci ne concernant qu'une travailleuse).

Absentéisme	%SMG	Hors smg
2023	6,46	0
2024	10	7

Evolution des heures perdues service:

Les heures perdues service selon la définition de la CCT du service Répt, évoluent également négativement. Le changement de responsables à plusieurs reprises, nécessitant une prise en main du service, ainsi que le départ soudain de 2 travailleurs, ont, comme évoqué plus haut, mis en difficulté certains bénéficiaires n'ayant pas pu être dépannés correctement et qui n'ont plus fait appel à nous. La confection des horaires avec une équipe de taille fluctuante a été compromise entre juillet et octobre.

Répit	Répit	Répit	Répit	Répit	Répit	Répit
2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
199,85	398,7	134,25	109,65	-4,71	-43,1	-3,5
236,05	252,94	211,1	-136,55	-20,85	-60,7	18,3
170,3	70	-81,05	-110,7	-21,83	-59,1	10,35
335,82	6,85	-5,1	-113,4	-8,98	-63	179,75
942,02	728,49	259,2	-251	-56,37	-225,9	204,9

Par ailleurs, au sens strict du terme, le total des heures perdues reprenant également les annulations non remplacées est très élevé et représente 4,1% des prestations.

Activité des ouvriers polyvalents

Responsable: Amélie Falisse

MA	Heures bénéficiaires	Heures Formation	Heures Réunions	Total heures prestées	Nbre prest. Bénéficiaires	Durée Prestation
2014	11.809	296	157	12.262	3.088	3,8
2015	9.818	65	175	10.058	2.454	4,0
2016	8.184	396	144	8.712	2.195	3,7
2017	8.952	42	220	9.214	2.419	3,7
2018	10.181	238	172	10.591	2.355	4,3
2019	11.478	65	184	11.726	2.733	4,2
2020	11.594	401	200	12.194	2.731	4,2
2021	11.129	80	213	11.423	2.678	4,2
2022	10.829	179	211	11.219	2.245	4,3
2023	10.380	177	172	10.410	2.232	4,2
2024	9.865	47	166	10.078	1.879	5,3

Malgré une équipe stable avec toujours 7 ETP, l'activité des ouvriers polyvalents affiche une légère diminution des heures prestées (heures bénéficiaires, formation et réunions), en raison d'une augmentation de l'absentéisme, comme évoqué dans les autres services : +2.02% pour les absences de courte durée et +1.05% pour les absences de plus longue durée. Ceci pénalise directement notre capacité à venir en aide aux bénéficiaires. Les absences hors salaire mensuel garanti ne sont pas suffisamment longues que pour être remplacées.

A noter que la durée moyenne des prestations a augmenté de 4.2 à 5.3 heures par prestation, ceci s'expliquant par le nombre de chantiers de plus grande envergure nécessitant plusieurs jours de travaux (aménagement de salles de bain principalement).

Evolution des absences:

OP	SMG	OP	Hors SMG
2019	1,77%	2019	4,56%
2020	3,78%	2020	0,00%
2021	5,31%	2021	12,27%
2022	3,84%	2022	1,94%
2023	4,08%	2023	2,35%
2024	6,10%	2024	3,40%

Evolution des ETP:

OP	ETP moyens
2018	8,0
2019	8,4
2020	8,3
2021	7,6
2022	7,5
2023	7,0
2024	7,0

Protocole 3

Directrice : Lauren Ruzziconi

	2021	2022	2023	2024	Evolution 2024 vs 2023
Equipe (ETP)	4,6	5,15	5,29	5,69	+7,6%
Equipe (PP)	7	7	8	8	=
Heures prestées	5933,5	7718,1	8690	9012,5	+3,7%
Heures SMG (maladie indemnisée)	144	200	152	664	+336,8%
Facturation INAMI	262.644 €	301.864 €	331.596 €	362.991€	+9,5%
Nbre nouveaux patients P3	134	128	148	144	-2,7%
Nbre patients psy 107			13	24	+84,6%
Nbre suivis psy payants	20	23	29	22	-24,1%
Nbre suivis ergo payants	2	0	1	0	-100%
Suivis personnel ASD	6	6	13	14	+7,7%
Formations internes + groupes de parole	23	5	27	2	-92,6%
Formations externes	7	7	8	9	+12,5%

L'équipe

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

- 5 psychologues (3,65 ETP),
- 2 case managers (1,3 ETP),
- 1 ergothérapeute (0,8 ETP).

Le P3 a encore vu son équipe s'agrandir au cours de l'année 2024. Ainsi, nous avons pu accueillir un peu plus de temps de travail en psychologue et case manager. Le nombre d'ETP est ainsi passé de 5,29 ETP en 2023 à 5,69 ETP en 2024. L'année a été marquée par l'engagement d'une nouvelle case manager et de 2 psychologues afin d'assurer le remplacement d'un congé de maternité, ainsi que l'augmentation des demandes.

144 nouveaux patients ont pu bénéficier d'un soutien à domicile par un ou plusieurs membres de l'équipe P3.

Le projet

La quatrième phase du projet ayant rencontré son échéance au 31/12/22, le Protocole 3 est rentré, au 1^{er} janvier 2023, dans une « Convention de transition » avec l'INAMI en vue d'une pérennisation, si pas du projet, de ses métiers (psychologue, ergothérapeute, case manager).

En effet, Dans l'accord de gouvernement fédéral, le gouvernement s'engage à s'appuyer sur le plan

fédéral pour les malades chroniques afin d'aboutir à un nouveau plan interfédéral ambitieux pour implémenter des soins intégrés en Belgique.

Dans ce cadre, l'Inami a attribué via marché public une mission au consortium « WeCare » qui est chargé, d'une part, du soutien et du renforcement des équipes des administrations fédérales et de la cellule stratégique du ministre pour définir et approfondir une stratégie de changement vers des soins intégrés aux niveaux macro, méso[1] et micro[2], dans un Plan interfédéral en faveur des soins intégrés et, d'autre part, du soutien des acteurs au niveau méso pour assurer, via un pilotage, le développement et l'organisation des soins intégrés pour la population sur un territoire défini afin d'atteindre le 5AIM[3].

Dans cet objectif, il est nécessaire d'une part de tenir compte de l'expérience déjà acquise au cours des années de mise en œuvre des projets de soutien aux personnes ayant des besoins complexes de soins et d'aide, dits « projets Protocole 3 » et, d'autre part, de collaborer (via le coaching par le consortium WeCare) avec les autres acteurs au niveau méso (les 12 projets de soins intégrés (PSI), les réseaux de santé mentale (SSM) ou avec d'autres partenariats locaux, y compris ceux prévus par les entités fédérées pour partager et/ou transférer les expériences et pour tester et approfondir la base d'une mise en œuvre réussie du futur Plan interfédéral en faveur des soins intégrés.

C'est dans ce contexte qu'est conclue la présente convention de transition, qui s'appuie sur la précédente convention avec les projets Protocole 3 venant à échéance le 31 décembre 2022.

Cette convention constitue une étape pour l'élaboration du projet de Plan Interfédéral, prévu pour fin 2023, et l'implémentation des soins intégrés en Belgique, initialement prévue à partir de 2024 mais qui ne verra pour finir le jour qu'en 2025. Elle permet de mettre en place une période de transition qui a pour objectif de préparer la transition progressive vers le futur cadre de l'organisation des soins tel qu'il sera convenu dans le nouveau Plan Interfédéral.

Durant l'année 2024, nous avons eu l'occasion de participer à différents groupes de travail organisés par le SPF et l'INAMI afin de définir le contenu du programme « personnes vulnérables ».

[1] Niveau méso = organisations de soins et des prestataires individuels

[2] Niveau micro = au niveau du bénéficiaire

[3] Les objectifs du Quintuple Aim sont: *la qualité des soins, telle que vécue par la personne ayant besoin de soins et d'assistance *la santé de la population *le rapport coût-efficacité, c'est-à-dire le rapport entre les ressources déployées et les valeurs réalisées *l'équité dans la société, en accordant une attention particulière à l'accessibilité des soins de santé au sens large (c'est-à-dire pas seulement financière) et à l'inclusion des différentes formes de diversité *le bien-être des professionnels de la santé

À côté du P3

Le service de soutien psychologique à 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 2024, 22 bénéficiaires ont fait appel à ce service.

Continuité de la collaboration avec le Réseau 107

En vue de développer nos activités, les liens avec le réseau et d'anticiper une éventuelle intégration future des psychologues au sein de ce réseau dans le cadre de la pérennisation des métiers du Protocole 3 via le Plan Interfédéral Soins intégrés, une convention de 6h a été signée entre l'ASD, le réseau 107 – projet des psychologues de première ligne du BW et l'une de nos psychologues, Noémie Vande Weghe, pour 2024.

Les patients sont reçus, soit dans notre centre de Grez-Doiceau, soit à domicile.

24 personnes ont pu être suivies en individuel en 2024. Une conférence à destination des aidants proches ainsi qu'une demande d'expertise lors d'une réunion des bénévoles de la Mutualité Chrétienne ont également été menées dans le cadre de cette convention.

L'ergothérapeute à 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, ce service ne rencontre que peu de succès avec aucune demande en 2024 et très peu les années précédentes.

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 2024 pour les travailleurs de l'ASD :

- 2 groupes de parole 45+

Ce service est également mis à disposition de notre Fédération et de nos partenaires extérieurs. C'est ainsi que 9 formations externes ont été organisées (« Agressivité et violence des bénéficiaires », « Les limites professionnelles », « Accompagner les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées », « Accompagner les personnes âgées atteintes de schizophrénie ou de bipolarité »).

Notre formatrice a également participé à la formation de base des bénévoles de la MC avec « L'éthique et la déontologie dans le contexte des visites à domicile » et « Formation de base à l'écoute ».

Nos collaborations

Une dynamique constructive et collaborative est toujours maintenue avec le réseau socio-sanitaire du Brabant wallon. Nous maintenons des contacts réguliers avec tous les organismes, associations et professionnels du réseau, ainsi qu'avec les autres métiers de l'ASD.

Entre autres, ont eu lieu cette année :

- Suivi des groupes de travail avec l'INAMI pour la construction d'une proposition pour la pérennisation du projet dans le cadre du programme « Personnes vulnérables »
- Tenue d'un stand au salon pour les 60+ à Braine l'alleud
- Présentation du service P3 au SSMG
- Participation aux groupes de travail case manager organisés par le PACT
- Animation d'un groupe d'aidant proche de personnes souffrant la maladie d'Alzheimer à Walhain
- Animation du « Groupe personnes vulnérables » à Jodoigne
- Séances de sensibilisation à la santé mentale au CRABE (Perwez, Jodoigne, Héléciné)
- Intervision de Bénévole de la MC
- Animation d'une conférence à la MC lors de la semaine des aidants proches "Prévention de l'épuisement de l'aidant proche"
- Animation d'un atelier pour la Journées itinérantes francophones d'éthique des soins de santé
- Organisation d'une réunion ergo avec ASDHO ASD Vervier Solidaris Fasd

- **Participation:**

- aux rencontres réseau de Nivelles
- une fois par trimestre à la réunion de la fonction 2 du réseau 107
- aux Rencontres CLPS intersectoriel
- aux Concertations locales de la première ligne et de la santé mentale
- aux concertations santé mentale secteur WALIBI
- au groupe clinico-facultaire autour de la personne âgée organisés par SAMRAVI
- à la formation "Stress et Emotion" dans le cadre du réseau 107
- à la formation "Covid long" dans le cadre du réseau 107
- au colloque "Vieillesse hors des clous"
- à des interventions dans le cadre du réseau 107 ("Prévention suicide", "les aînés")
- à la conférence sur les déclarations anticipées
- à une Conférence Pallium "Penser plutôt à plus tard"
- à une Matinée de réflexion autour des situations complexes PactSanté
- au Colloque "50 ans d'accueil et de liens"
- à la plate-forme Respect Vieillesse

- ...

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 a bénéficié de 4 séances de supervision assurées par un externe.

En route vers la pérennisation

La phase de transition entamée en 2023 a servi à peaufiner le projet de Plan Interfédéral Soins Intégrés et réfléchir sa mise en œuvre. Dans ce contexte, de nombreux groupes de travail, métier par métier, servant à alimenter l'INAMI dans ses réflexions, ont encore été organisés en 2024.

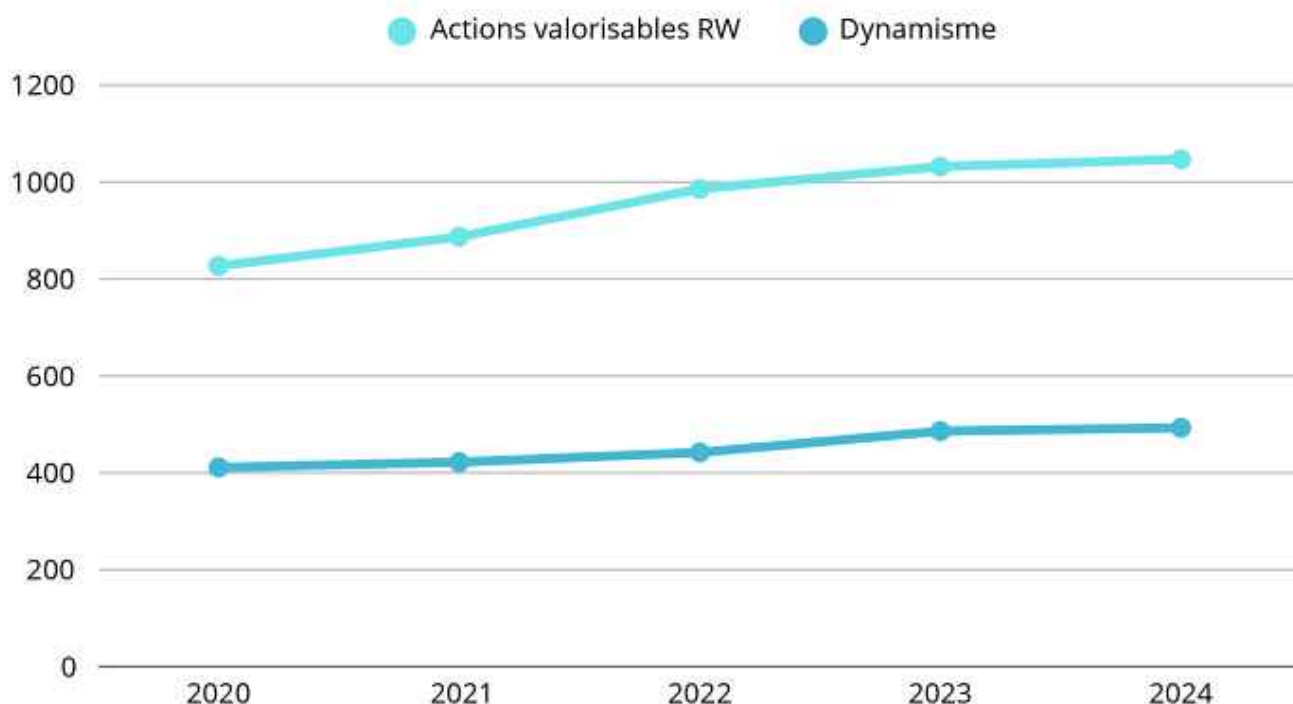
Nous avons continué à relayer ce qui nous semblait crucial pour la pérennisation de ces métiers.

- 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
- Flexibilité nécessaire dans le temps de prise en charge avec la personne âgée
- Prise en compte des temps de déplacement

Nous espérons que 2025 permettra enfin d'apporter de la clarté sur le futur de nos métiers et que ces points d'attention auront été retenus dans la mouture finale!

La coordination

Directrice : Lauren Ruzziconi



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

1047 actions valorisables RW ont été réalisées durant cette année, parmi lesquelles :

- 43 missions d'évaluation
- 925 missions de coordination
- 79 missions réseau

L'objectif de 222 actions/ETP a été atteint.

- 493 nouveaux dossiers ont été ouverts en 2024. C'est une légère augmentation par rapport à 2023 ; le nombre d'ETP de l'équipe est relativement stable (4,72 ETP en 2024 vs 4,73 ETP en 2023).

L'année 2024 a été marquée par différents sujets :

- Au niveau **interne**, l'équipe de coordinatrices a été beaucoup plus stable qu'en 2023 et a connu très peu d'absences (1,8% SMG[1] en 2024 vs 5,3% en 2023 et 0% HSMG[2] en 2024 vs 4,2% en 2023). Le congé de maternité d'une administrative a néanmoins engendré un besoin de renfort et de flexibilité de la part de l'équipe de coordinatrices afin d'assurer certaines permanences téléphoniques.
- Au niveau **sectoriel**,
 - Les travaux liés au décret Proxisanté ont continué à être suivis de près. Suite aux élections et changement de gouvernement en découlant, les avancées liées au décret ont été ralenties/mises en « standby ».
 - Les situations au domicile évoluent. Dans la continuité des années précédentes, les situations des bénéficiaires pris en charge sont de plus en plus complexes (dû au vieillissement et l'accroissement des maladies chroniques, l'augmentation de la précarité et de l'isolement,...). A cela vient s'ajouter la pénurie des métiers de l'aide et des soins rendant de plus en plus compliquée la recherche de services à mettre en place.
- Au niveau du réseau :
 - L'équipe a participé à différents groupes de travail, rencontres et colloques:
 - groupes de travail organisés par Eccossad, SISD du Brabant Wallon,
 - groupes de travail « personne âgée et santé mentale », organisés par la Plateforme Santé Mentale en Brabant Wallon
 - Concertation personne âgée à domicile organisée par le CLPS
 - Plateforme Vieillesse organisée par Respect Senior
 - Réunions Réseau organisées à Nivelles par l'ASD
 - Midis Associatifs organisés par la ville de Nivelles
 - Groupe de travail « Vieillesse Hors des clous » axé sur le handicap et la personne âgée, organisé en partenariat avec le SISD et le CLPS
 - Wa-Li-Bi Première Ligne et Santé Mentale, organisé par le SSM et le CPAS de Wavre
 - Groupe de travail Fonction 2 santé mentale, organisé par le Réseau 107
 - Concertation domicile MR-MRS, organisé par le CLPS
 - Groupe de travail interne ASDBW sur la santé mentale dans le cadre d'un appel à projet de la Fondation Roi Baudouin visant à renforcer la collaboration de la 1^{ère} ligne avec le réseau de santé mentale. Celui-ci débouchera sur la mise en place d'outils à destination des patients et travailleurs de terrain ainsi que l'organisation de journées de formation à destination du personnel de terrain ASD en partenariat avec le réseau de santé mentale (Hôpitaux psychiatriques, SPAD, Associations d'aidant proche « Similes », Services s'occupant des assuétudes « Patchwork »,...)

[1] SMG = salaire mensuel garanti (maladie rémunérée)

[2] HSMG = hors salaire mensuel garanti (maladie non rémunérée < 1an)

Nos points forts :

- La **cohésion et capacité d'adaptation** de l'équipe est l'un de nos gros points forts ; celle-ci est assurée grâce :
 - A une réunion d'équipe hebdomadaire qui permet le partage des difficultés, la répartition des visites et des différentes rencontres avec le réseau
 - Au maintien des supervisions avec une personne extérieure à notre ASBL, ainsi qu'à une sortie d'équipe/an
- Le **secrétariat de la coordination** permet de répondre rapidement aux bénéficiaires grâce à leurs connaissances aigues des dossiers et du réseau: premier contact rapide pour les nouvelles demandes, gestion des agendas des coordinatrices sur le terrain, aide dans l'organisation des réunions et des concertations, aide administrative (envoi de courriers, démarches, etc.)
- La **Formation** :
 - L'accueil et le tutorat des nouvelles engagées au sein de l'équipe permet de garantir une formation et intégration de qualité et de maintenir une bonne cohésion
 - L'accompagnement de stagiaires permet une remise en question de notre pratique professionnelle et une meilleure connaissance de notre fonction au sein des écoles d'assistants sociaux
 - La rencontre systématique des nouveaux engagés au sein de notre ASD permet d'améliorer la communication et la collaboration avec les autres services
- Le **travail sur le bien-être** :
 - Cette année, des mesures AVIQ ont été mises en place pour 2 collaboratrices de l'équipe ayant des soucis de santé chronique (outils adaptés (bureaux, chaises, PC,...), adaptation des horaires et conditions de travail (financement de "pauses" par l'AVIQ,...))
- L'**Investissement dans des projets** :
 - Cette année a été mis sur pied un colloque "Le vieillissement hors des clous" en collaboration avec le SISD et le CLPS. Celui-ci a rencontré un franc succès avec 117 participants du réseau.



Nos défis :

- Le **métier de coordinateur.trice** reste peu connu du grand public et des équipes de terrain.
- Nous avons le sentiment que **l'on fait appel à nous** lorsqu'il est déjà **«trop tard»** (épuisement des aidants proches, situations trop critiques au domicile, impossibilités financières, etc.). Une prise en charge plus précoce permettrait d'éviter des dégradations de l'état des usagers et une transition plus fluide et sereine dans l'accompagnement.
- Le **métier** de coordinateur.trice reste **peu reconnu**. Le métier engendre une charge mentale fort importante liée à l'organisation des prises en charge à domicile, qui se complexifient de plus en plus. Notre responsabilité dans la mise en place de services au domicile des bénéficiaire est engagée mais peu reconnue
- Le **manque de prestataires de terrain** permettant de répondre aux besoins de nos bénéficiaires est cruel. Cela engendre des démarches lourdes (énormément d'appels, de démarches pour mettre en place les services (et parfois sans possibilités) ainsi qu'un sentiment d'inutilité de l'équipe lorsqu'il faut annoncer aux bénéficiaires des listes d'attente de plus d'un mois).
- D'un point de vue administratif, **trop de signatures** sont à demander aux bénéficiaires (peut aller jusqu'à trois signatures pour une seule visite)
- L'outil **BELRAI screener** (outil de recueil de données permettant entre autre d'évaluer la dépendance d'un bénéficiaire) reste un outil à peu de valeur ajoutée et énergivore dans sa forme actuelle.

Les opportunités:

- Redéfinir le travail social, l'approche de l'aide et de l'accompagnement en travaillant l'autonomie et la prévention (**approche ASCOP**,...)
- Le **programme interfédéral de soins intégrés** à destination des **« personnes vulnérables »** en cours d'élaboration pourrait faire l'objet d'un rapprochement entre les métiers de Case Manager et de Coordination
- La révision de l'outil Belrai dans le cadre du projet **« Belrai Integrated Screener »**
- La révision de **l'organisation de la 1ère ligne d'accompagnement et de soins en Région Wallonne** (anciennement Proxisanté)

La prévention

Conseillère en prévention : Eloïse Lardinoit

Les projets

Les formations « Prévention Burnout par la sophrologie » ont été mises sur pause pour permettre de mener à bien d'autres gros projets majeurs :

1. Le GT missions et valeurs (suite) ;
2. L'appel à projet de la Fondation Roi Baudouin : La problématique de la prise en charge des usagers en santé mentale et l'impact sur nos équipes.

1. Création et animation d'un groupe de travail pour renforcer la cohésion inter métier et le sens dans les missions et valeurs communes :

Contextualisation : Lors de l'analyse de risque psychosociale de 2021-2022, un manque de connaissances et de reconnaissances entre nos métiers avait été mis en avant par nos collaborateurs... Certaines frontières dans les tâches étant parfois très fines entre nos professions, le groupe de travail a voulu créer un « guide des tâches » pour permettre à tous de s'y retrouver et de comprendre aussi comment s'articuler avec d'autres métiers au chevet du patient. Une fois le guide des tâches finalisé, le groupe a réfléchi sur les valeurs communes et transversales entre nos métiers. Le but était d'identifier les valeurs qui nous rassemblent et que nous aimerions voir vivre entre nous au quotidien mais aussi celles que nous aimerions percoler au cœur de nos prises en charge auprès des usagers.

En 2024, le groupe de travail formé d'un représentant de chaque métier s'est à nouveau réuni pour échanger sur ce sujet. Un forms (questionnaire en ligne) a été envoyé à tous les collaborateurs de terrain pour affiner les choix. Toujours dans le souci d'augmenter notre cohésion inter métiers, 10 valeurs ont été retenues, 5 que nous partageons entre collègues et 5 valeurs que nous partageons à l'égard des usagers, tous métiers confondus. Ces valeurs nous permettent de mettre notre regard sur ce qui nous « rassemble » et garantir une vision commune de nos prises en charge.

Nous avons ensuite réfléchi à comment promouvoir et faire vivre ces valeurs que nous pratiquons déjà mais qui restent souvent « muettes » et qui ne permettent pas de conscientiser la cohésion dont nous faisons preuve au quotidien. Pour nous aider, nous avons fait appel à la société d'illustration « Innerfrog », qui est venue traduire en illustration les comportements vivant derrière ces valeurs.

De cette expérience, 10 visuels sont nés :

Valeurs entre collègues:

Respect



Intégrité



Equilibre vie pro/privée



Bienveillance

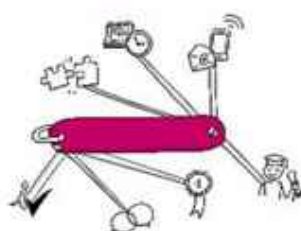


Esprit d'équipe



Valeurs envers nos usagers:

Compétences



Adaptabilité



Fiabilité



Bienveillance



Ecoute



Ensuite, toujours en groupe de travail, s'est posée la question de comment « communiquer » autour de ces valeurs... Diverses pistes de solutions ont été investiguées et seront mises en œuvre dès le début 2025 : Création de flyer, création de supports muraux pour nos salles de réunion, mise en place d'un jeu concours, etc...

Parallèlement, à cela, le besoin d'homogénéisation des modalités d'entretiens, s'est fait sentir ces dernières années. Ce point avait été mis en avant lors d'une analyse de risque psychosociale dans une de nos équipes (2022-2023) ainsi que lors de la visite du contrôle du Bien-être (février 2024). La réflexion nous a menée à revoir les « guidelines » de carrière des collaborateurs afin que tous aient le sentiment d'être considéré avec équité. Effectivement, jusqu'ici, la politique d'entretien était menée de manière différente en fonction du département et de la sensibilité de l'encadrante à ce sujet. Ce qui pouvait créer chez certains collaborateurs des craintes, voire des frustrations. Dans la même mesure, les « softskills » étaient rarement prises en compte ou de manière non verbalisée, ce qui ne permettait pas d'identifier clairement les comportements attendus pour la vie en équipe (cohésion) ou pour la relation à l'usager de nos services (cohésion au domicile). La recherche autour de nos valeurs a donc permis au groupe de travail inter métier de revoir la politique d'entretien et la gestion de carrière. Les types d'entretiens, la récurrence, les modalités de communication aux collaborateurs et l'accompagnement de ceux-ci tout au long de leur carrière ont été revu. Ce travail sera communiqué et implémenté par phasage dès le premier semestre 2025. Le but de cette nouvelle façon de faire est de laisser place aux collaborateurs pour déposer leurs besoins, mais également de leur permettre d'évoluer vers eux-mêmes et vers les autres. Pour les N+1, il s'agit aussi de trouver un moment pour souligner « ce qui fonctionne bien », les forces de chacun, afin que « les entretiens » ne soient plus vécus comme des sanctions mais bien comme des moments de rencontre et d'amélioration de la vie ensemble au travail.

2. Appel à projet de la Fondation Roi Baudouin : La problématique de la prise en charge des usagers en santé mentale et l'impact sur nos équipes :

Contextualisation : En 2023, suite à certains accidents, nous avons pris connaissance du manque de formation dont disposait nos équipes au regard des pathologies en santé mentale et de leur prise en charge. Dans la même mouvance, l'impact de la Réforme 107 et l'augmentation des prises en charge des usagers en santé mentale au domicile se fait sentir dans nos demandes d'aides et de soins.

Dans ce contexte, nous avons répondu à un appel à projet de la Fondation Roi Baudouin que nous avons remporté. Ce projet agissait sur 2 « front » :

a. Les supervisions en santé mentale auprès de nos équipes : Chaque collaborateurs AVJ a pu bénéficier de 4 modules de supervision. Ces supervisions étaient organisées par groupe de +/- 12 personnes, et proposaient un chemin vers la compréhension du milieu de la psychiatrie, des pathologies, de l'usager et de la posture professionnelle spécifique dans ces accompagnements. C'est plus ou moins 54 groupes/ moments de supervision qui ont eu lieu sur 2024 tous modules confondus.

b. En 2023, une cellule en santé mentale a été mise en place au sein de l'ASD, reprenant les métiers clés qui souhaitent s'y investir et participer. En 2024, cette cellule a travaillé autour de deux questions distinctes :

- Comment créer un outil de communication efficient « interdépartemental » et même extra institutionnel, autour des prises en charge en santé mentale ?

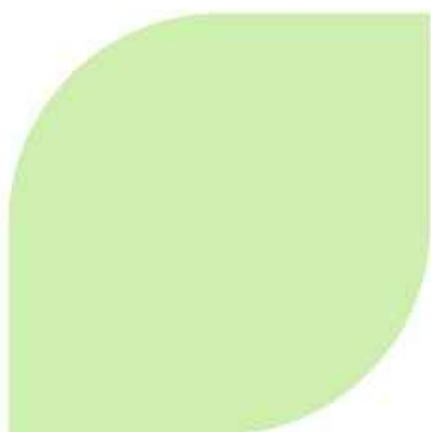
Après un temps de recherche au niveau des technologies informatiques, nous nous sommes rendu compte de l'absence de perméabilité entre les outils utilisés par nos départements. Comme nous ne pouvions y apporter une solution technologique immédiate et propre à l'ASDBW, nous avons choisi de retravailler « la farde de liaison » version « papier ». De là est né un retravail global de la farde de liaison disposée au domicile de tous nos usagers, avec en ajout, un onglet concernant la santé mentale « au sens large ». La santé mentale étant un aspect du bien-être à prendre en compte dans n'importe quelle de nos prises en charge.

- Comment créer et renforcer du lien autour du réseau de 1^{ère} ligne en santé mentale ? Reconnaisant notre manque d'expertise dans ce domaine, nous avons souhaité nous « nourrir » du réseau en santé mentale pour ce point. C'est pourquoi, toujours dans le but de renforcer les compétences et les connaissances de nos collaborateurs, mais aussi dans le but de tisser du lien et de faciliter les prochaines prises en charge, nous avons décidé d'organiser les « Journées réseaux en santé mentale ». La réflexion et la préparation de ces journées se sont réalisées en 2024 mais leur concrétisation sera réalisée début 2025. Chaque structure de 1^{ère} et 2^{ème} ligne y a été conviée : SPAD, hôpitaux généraux, hôpitaux psychiatrique, Similes, alcoologue généraliste... A suivre pour 2025 !

Au niveau prévention « sécurité » :

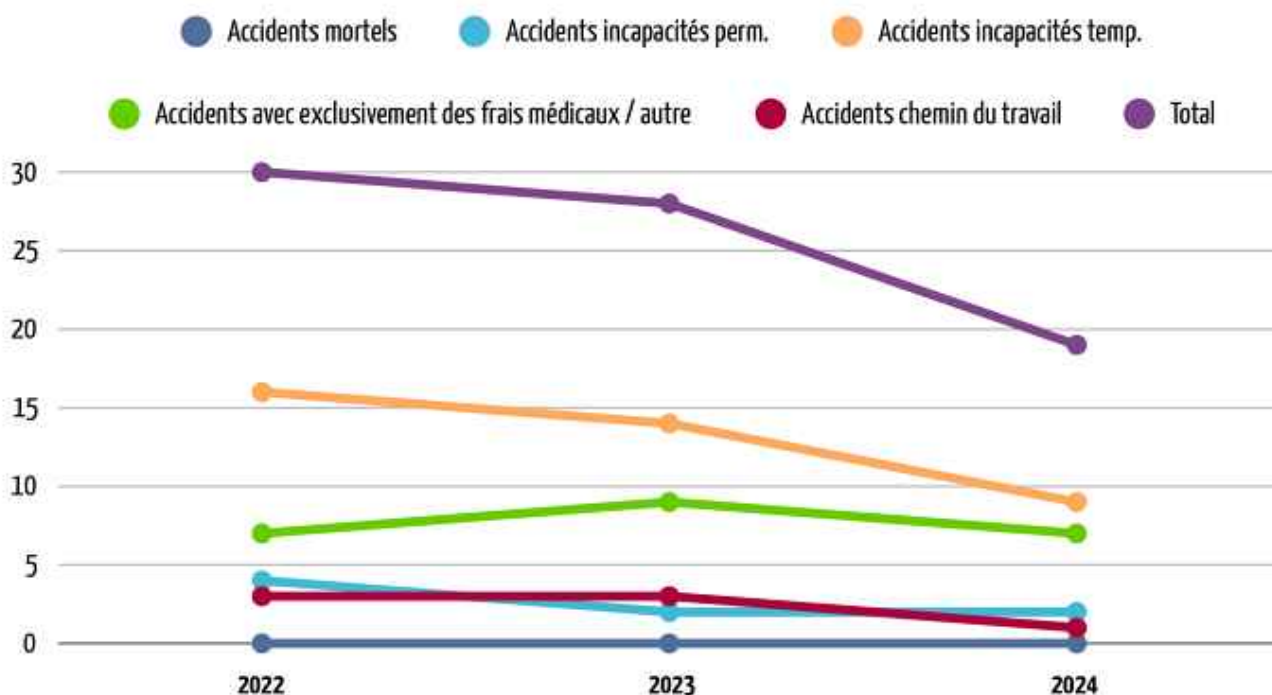
- Les DEA prévus par le GTLeg en 2023 ont bien été mis en place dans chacun de nos bâtiments. Un recyclage annuel à la bonne utilisation est prévu pour les collaborateurs administratifs.
- Les PIU (Plan d'intervention d'urgence) des deux bâtiments ont été créé. Ceux-ci ne sont pas encore finalisés car nécessitent des ajustements logistiques et structurels. Ils seront à réévaluer et à adapter en 2025.

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). D'autres gros « chantiers » ont également débuté et prendront réel effet en 2025, comme la nouvelle bibliothèque « en ligne » via sharepoint pour les collaborateurs. Ils pourront ainsi avoir directement toutes les fiches de risques et toutes les informations nécessaires dès qu'ils en ont besoin, au domicile de l'utilisateur. Affaire à suivre 😊

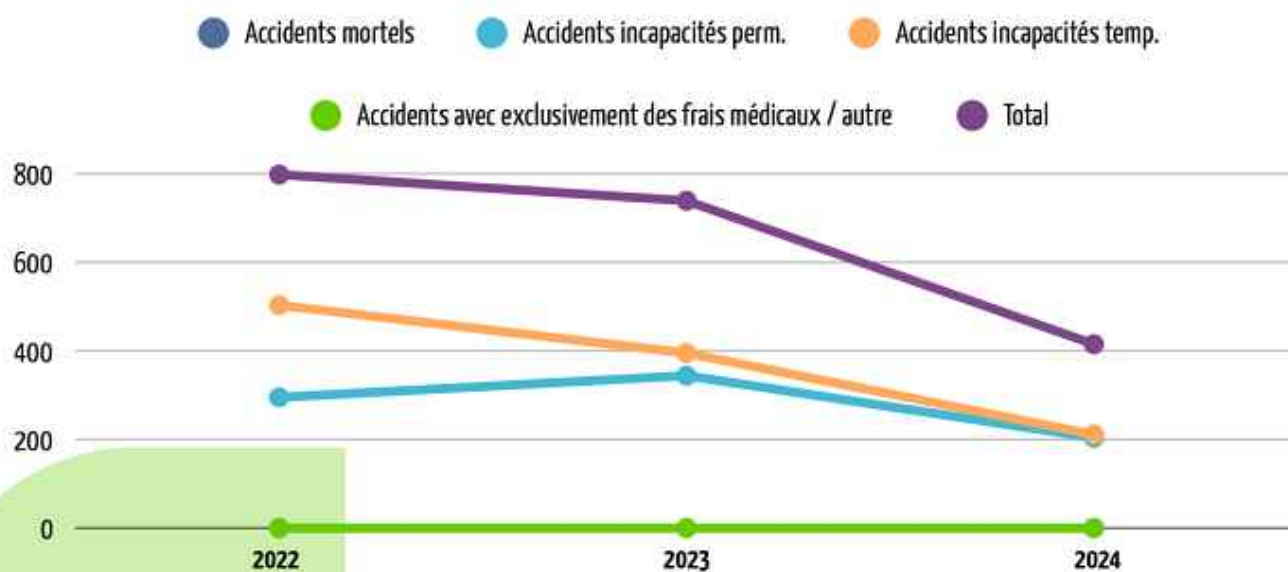


L'accidentologie : état des lieux 2023

Nombre d'accidents de travail



Nombre de journées calendriers perdues *

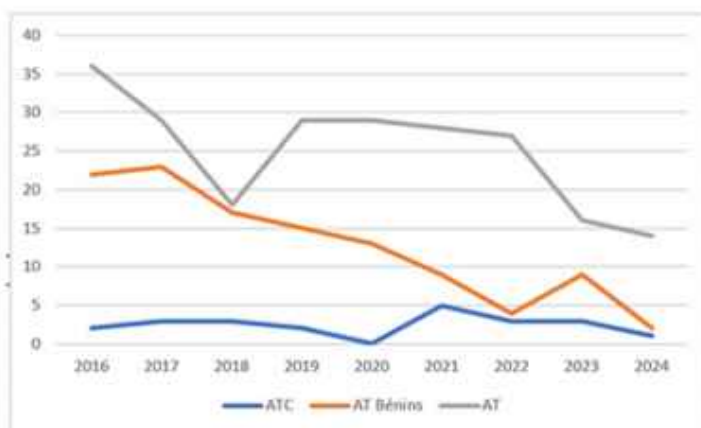


* Les nombres de journées calendrier perdues des accident sur le chemin du travail sont comptabilisées dans les incapacités temporaires.

A la lecture de ce tableau on constate que notre accidentologie est en baisse, ce qui a tendance à se vérifier (2^{ème} année consécutive). On constate aussi que le nombre de journées calendrier perdues est également fortement en baisse, ce qui pourrait signifier une diminution de la gravité de nos accidents. Il faut quand même rester vigilant, chaque année, certains de nos collaborateurs sont encore victime d'incapacités permanentes liées à ces accidents.

Le graphique ci-dessous reprend la courbe générale pour ces 8 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
2023	3	9	16
2024	1	2	14

Au niveau des causes d'accidents :

Au niveau des déviations conduisant à l'accident, le top 3 reste le même sans grande surprise. Voici un tableau qui reprend le nombre d'accidents par type ces dernières années...

Année	Total AT (exclusivement ceux avec IT)	Manutention? (avec et sans IT)	Chutes? (avec et sans IT)
2019	18	7	6
2020	23	7	12
2021	23	4	4
2022	20	5	9
2023	16	5	8
2024	11	4	8

Conclusions :

Comme mentionné l'année précédente, ces deux causes d'accidents restent nos plus gros challenges en matière de prévention. Les accidents de manutention tendent à se rendre plus rares même s'ils sont toujours aussi dangereux. La formation manutention a été ajoutée dans le « pack » de formation d'accueil des nouveaux engagés afin de limiter les risques. Les recyclages manutention sont toujours effectués par nos référentes manutention de chaque métier. Cette année, elles disposent d'un local entièrement aménagé dans nos locaux de Grez Doiceau.

La formation « une après-midi ensemble pour votre sécurité » n'a pas pu voir le jour en 2024 mais sera active dès le 1^{er} trimestre 2025 pour tous les collaborateurs de terrain.

La communication

Chargé de communication : Louis De Moor

La communication interne

La Petite Gazette - La Lettre d'information 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). Depuis janvier 2023, nous avons décidé d'arrêter les envois via fiche de paie et de faire parvenir la Petite Gazette au personnel par e-mail.

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
- Véhiculer les valeurs de l'ASBL.

Inauguration de notre centre de Grez-Doiceau

Le 29 mai a eu lieu l'inauguration de notre centre de Grez-Doiceau.

Après un achat "providentiel" du bâtiment en 2022, nous avons pu inviter les collègues ainsi que des externes à l'inauguration tant attendue de nos locaux ! L'ambiance et la bonne humeur étaient au rendez-vous avec pas moins d'une centaine de participant.e.s ! Nous avons pu faire découvrir le centre autour d'un walking dinner, de douceurs diverses, de musique et de photos souvenirs...

Nous avons entre autre accueilli des personnalités politiques (reçues notamment lors de nos Petit-Déjeuners du Domicile), les partenaires, les directeurs d'hôpitaux et de CPAS et autres acteurs du réseau d'aide et de soins, et bien sûr, nos collaborateurs.





4e édition des Apéro-Débats

Pour la quatrième année consécutive, nous avons organisé nos Apéro-Débats.

L'idée reste de prendre un temps pour se retrouver afin d'échanger sur diverses questions et thématiques qui concernent l'ASDBW, le tout, en joignant l'utile à l'agréable autour d'un apéritif (à l'extérieur si le temps le permet). Le sujet central de discussion cette année fut la cohésion.

Afterworks « Barbecue »

Cette année, nous avons organisé deux « Afterwork » à la fin de l'été afin de se retrouver pour un moment convivial.

Nous avons été une centaine à se retrouver autour d'un bon barbecue. Le moment idéal pour resserrer les liens et prendre des nouvelles de nos collègues après les congés d'été.



Réunion Résidents

Pour la troisième année consécutive, nous avons organisé une « Réunion Résidents ». Celle-ci a eu lieu le jeudi 10 octobre dans notre centre de Grez-Doiceau.

Cette année, nous avons fait appel à un intervenant externe, Jean-Charles della Faille qui est venu présenter son séminaire « Vous êtes Fantastique ! » visant à aider tout un chacun à
- mieux se connaître, savoir pourquoi on aime faire telle ou telle chose.
- identifier sa motivation profonde qui est en soi, et ce à quoi on aime contribuer. Ce qui nous donne donc du sens.

Nous avons, comme d'habitude, clôturé l'après-midi par un petit drink convivial.

Event de fin d'année

Pour les fêtes de fin d'année, nous avons organisé un déjeuner au centre de Nivelles et un apéro au centre de Grez-Doiceau, agrémenté par un jeu « Qui est-ce ? ».

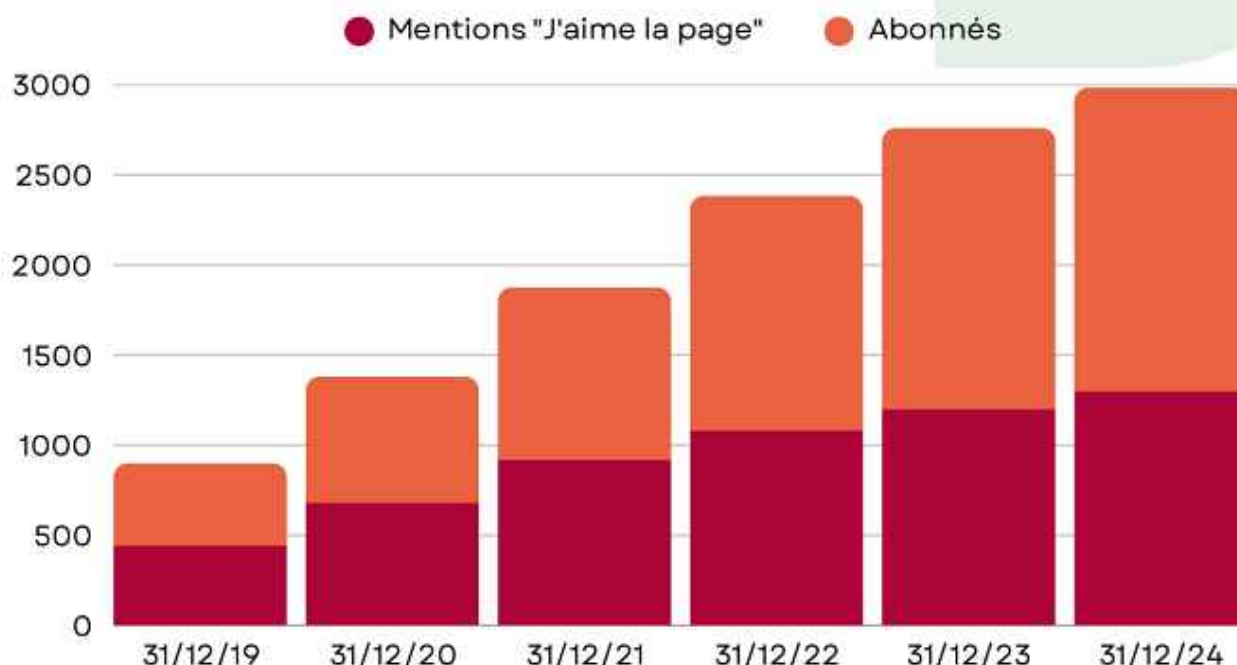
Soirée du Personnel

Cette année, notre Fête du Personnel (organisée un an sur deux) a eu lieu au château d'Hélécine sur le thème du « Tour du monde ». L'occasion de remercier tous nos collaborateurs pour leur implication et leur travail, le tout agrémenté d'un Walking dinner, d'animations « Sons et lumières » et d'une soirée dansante.



La communication externe

Les réseaux sociaux et le web



Le renforcement de la stratégie digitale continue de porter ses fruits et nous fait gagner en audience et en visibilité. Au 31 décembre 2024, la page Facebook comptait 1300 mentions "J'aime la page" (soit une augmentation de 8.3 % par rapport à 2023) et 1684 abonnés (soit une augmentation de 8 % par rapport à 2023).

Posts publicitaires pour lesquels un budget a été alloué afin que Facebook cible une audience définie par nos soins;

- Août et Décembre 2024 : Promotion du recrutement en Soins Infirmiers.

Linkedin : Notre compte Linkedin compte 405 abonnés.

Tik Tok : Nous avons créé un compte Tik Tok en septembre 2024 ; celui-ci compte 24 followers et 309 mentions « j'aime ». Ceci consistait un test de démarrage afin de toucher une audience plus jeune, notamment pour le recrutement. Un seul post a été réalisé. Les algorithmes nécessitant une attention et une alimentation régulière, nous devons décider si nous investissons du temps dans cette application ou pas.

Groupe image

En 2024, le Groupe Image a continué de se réunir afin de travailler sur un calendrier commun inter-ASDs 2024 ainsi que sur quelques projets transversaux. (site web, commandes et gestion des stocks de matériel de communication (bics, flyers etc))

En Novembre 2024 a été lancé le Groupe Domaine communication ». Ce groupe vise à tester un nouveau mode de gouvernance entre les ASDs et la FASD et à donner plus de responsabilités à des domaines d'expertise métier. Ce test sera poursuivi toute l'année 2025. Une de ses premières missions sera la mise en œuvre de la refonte du site web des ASDs.

Semaine des Aidants Proches

En 2024, à nouveau, nous avons organisé, en partenariat avec la MC Brabant Wallon, un Salon et une conférence dans le cadre de la Semaine des Aidants Proches. Celui-ci a eu lieu le 3 octobre au sein des locaux de la MC Nivelles.

La conférence était répartie en deux thèmes :

- l'épuisement de l'aidant proche donnée par Noémie Vande Weghe, psychologue au sein du Réseau 107 et du Protocole 3 de l'ASDBW
- conseils administratifs donnés par la conseillère en autonomie de la MC.

La partie salon regroupait des associations du secteur (Respect Senior, Domus,...).



Petits-déjeuners du Domicile

De mars à mai 2024, l'ASD a pris la décision d'organiser des Petits Déjeuners du Domicile, en vue des élections aux différents niveaux de pouvoir organisées en 2024.

Ces Petits Déjeuners visaient à rencontrer les têtes de listes des différents partis pour le Brabant Wallon afin de leur exposer notre réalité de terrain, notre vision de société, nos défis et nos pistes de solutions.

En tout, 5 Petits Déjeuners ont été organisés et une 15aine de politiques ont été reçus.

Ces moments furent constructifs et ont permis d'exemplifier et personnaliser les messages transmis via notre Mémoire.

Certains politiques ont accepté de suivre notre personnel de terrain en tournée afin d'aller un pas plus loin dans la compréhension de la réalité des usagers et des professionnels de terrain.



Autres actions de communication externe

Salon Xplore Job Nivelles : le vendredi 19 avril, nous avons tenu un stand au salon Xplore Job de Nivelles organisé par le Carrefour des Métiers. L'objectif de ce salon était d'informer les demandeurs d'emploi et les étudiants sur les possibilités de formations et d'études (bachelier, secondaire, PromSoc, CISP) pour devenir aide-soignant.e ou infirmier.ère. Mais également de renseigner sur les métiers (compétences, formations, bourses) tout en y apportant des témoignages de professionnel.le.s du secteur.



Les JIFESS (Journées itinérantes francophones d'éthique des soins de santé) sont organisées par le GEFERS (Groupe francophone d'Etudes et de Formations en Ethique de la Relation de Service et de soin) et sont des journées à destination des professionnels du système de soins. Elles concernent aussi bien les groupes hospitaliers que les cabinets individuels ainsi que le domicile.

Ces journées ont pour but d'échanger sur ses interrogations et expériences, partager des connaissances et réfléchir aux questions éthiques qui se posent dans la pratique quotidienne des soins, leurs modalités d'organisation ainsi que sur la formation initiale et continue des professionnels. Le tout est réparti sur deux journées de séances plénières, de tables rondes et de sessions parallèles.

Cette année, ces journées avaient lieu les 23 et 24 mai à Louvain-la-Neuve. Le thème était "Le choix des lieux de vie des personnes âgées". Nous y avons participé en tant que visiteurs et également en tant qu'orateurs avec une présentation réalisée conjointement par l'une de nos coorganisatrices, Laura Thône, et l'une de nos psychologues, Noémie Vande Weghe sur le thème 'Quand l'interdisciplinarité est une ressource face à la précarité, l'isolement et à la santé mentale des personnes âgées à domicile'.

Salon Génération 60+ à Braine l'Alleud

Le jeudi 27 juin après-midi, s'est tenue au hall omnisports Gaston Reiff, la 4ème édition du Salon Génération 60+.

Organisé par le service Animations citoyennes et coordination sociale de la Commune et du CPAS, en collaboration avec la Province du Brabant wallon, le Salon Génération 60+ est une vitrine de services proposés pour et par les seniors.

Cette année, ce salon pour les + de 60 ans et leurs famille proposait 45 stands d'informations, couvrant des domaines variés tels que les loisirs, le logement, la participation sociale, la santé ou encore les aides à domicile.



Salon de la Santé et du Bien-Être : le 31 septembre, nous avons représenté nos services à la Samiette à Nivelles à l'occasion de ce salon organisé par la Ville de Nivelles.

Publicités « print »

Nous avons intégré des publicités pour nos services au sein du mag de la Clinique Saint Pierre Ottignies ainsi qu'au sein de folder de présentation du spectacle caritatif annuel organisé par l'ASBL DOMUS. CSPO

AIDE & SOINS A DOMICILE Pour vous, chez vous
Fédération Mutualité chrétienne

- Soins infirmiers
- Aides à la vie quotidienne
- Psychologue, ergothérapeute...
- Coordination d'aides et de soins

067 89 39 49
010 81 21 98
contact@asdbw.be

Sur tout le Brabant wallon
Toutes mutuelles

Nous recrutons !

Matériel de communication

En 2024, nous avons retravaillé certains supports de communication :

Guide des tâches



Dans le cadre du Groupe de travail interne « Missions et Valeurs », Un guide des tâches a été élaboré afin de clarifier quel métier peut faire quelle tâche au domicile des usagers, ceci afin d'améliorer la connaissance inter-métier et apporter des clarifications.

Leaflet Valeurs

Dans le cadre de ce même groupe de travail, des valeurs d'entreprise ont été retravaillées. 5 valeurs « entre collègues » ont été sélectionnées ainsi que 5 valeurs « envers nos usagers ». Nous avons fait appel à une illustratrice afin d'illustrer ces valeurs et un leaflet a été élaboré afin de les présenter.



Nos valeurs



Roll-ups



Des roll-ups reprenant nos différents ont été revus à destination de nos présences aux salons (SI, AVJ, Recrutement, P3 et coordination)

Calendrier 2025



CALENDRIER 2025



Nous avons décidé, en collaboration avec la FASD et les autres ASD, de continuer le calendrier pour l'année 2025. Ce calendrier est offert au personnel ainsi qu'à nos patients et bénéficiaires.

Perspectives 2025

Globalement

D'année en année, nos défis s'accroissent et les solutions structurelles peinent à être mises en place.

L'année 2024 n'a pas encore vu de gouvernement fédéral se former. Au niveau régional, l'accord de gouvernement ne permet pas d'entrevoir des mesures à court terme permettant de relever les défis mis en exergue par les acteurs sectoriels

Nous devons plus que jamais en 2025 continuer le travail de lobby sectoriel au niveau politique afin de faire entendre nos réalités et les solutions possibles.

Nous devons également en parallèle faire face à d'autres facteurs, notamment

- L'absentéisme, en hausse critique, tant de courte que de longue durée
- La mobilité et les nouvelles politiques de taxation

Dans les perspectives positives, le test, via l'article 56 de la nomenclature INAMI, d'un financement horaire des soins en vue d'une prise en charge holistique, permettra nous l'espérons de valider un nouveau modèle de soins permettant d'allier qualité et prévention pour le patient, sens dans le travail pour les soignants et efficience pour le système de soins.

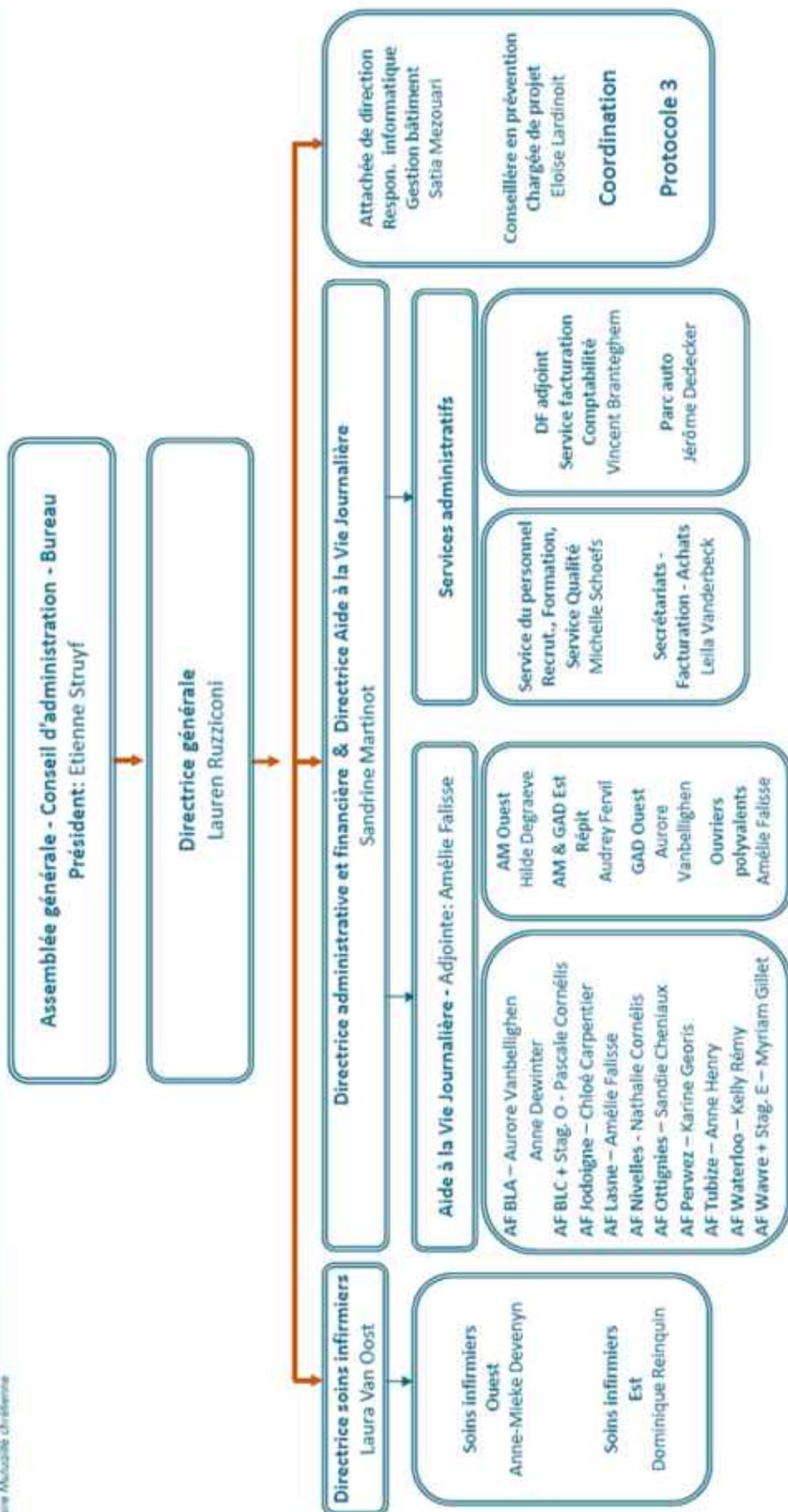
Au niveau local, une redéfinition de nos mission, vision, accompagnée d'un nouveau plan stratégique seront mis sur pied afin de continuer à soigner et accompagner nos usagers dans leur volonté de vivre en autonomie à domicile. Au-delà des nombreux défis longuement précités, un focus sera également mis sur la philosophie des soins et de l'accompagnement, de plus en plus tournés vers la prévention et l'autonomisation.

En outre, de nouvelles mesures devront être explorées afin d'endiguer les déficits d'activité accumulés ces trois dernières années.

Nous ne pouvons qu'espérer un sursaut politique. Le budget et les mesures liées aux soins de santé et à l'accompagnement doivent être abordés de manière globalisée et non silotées et surtout, avec une vision moyen/long terme et ce, afin d'assurer une bonne santé tant physique que mentale pour toute la population et à travers le prisme du vieillissement.

Organigramme ASDBW

Organigramme de l'ASDBW asbl



Nos instances

Composition de l'Assemblée générale

Brichart Jean-Pierre
Canistro Marylène
Franken Amélie
Fraselle Nadine
Godefroid Guy
Henry de Generet Philippe
Menil Clémentine
Mugisha Doriane
Ophals Martine
Struyf Etienne
Thys Catherine
Toye Geneviève

Composition du Conseil d'Administration

Struyf Etienne : administrateur, président
Thys Catherine : administratrice, vice-présidente
Brichart Jean-Pierre : administrateur
Fraselle Nadine : administratrice
Godefroid Guy : administrateur
Menil Clémentine : administratrice
Mugisha Doriane : administratrice
Toye Geneviève : administratrice

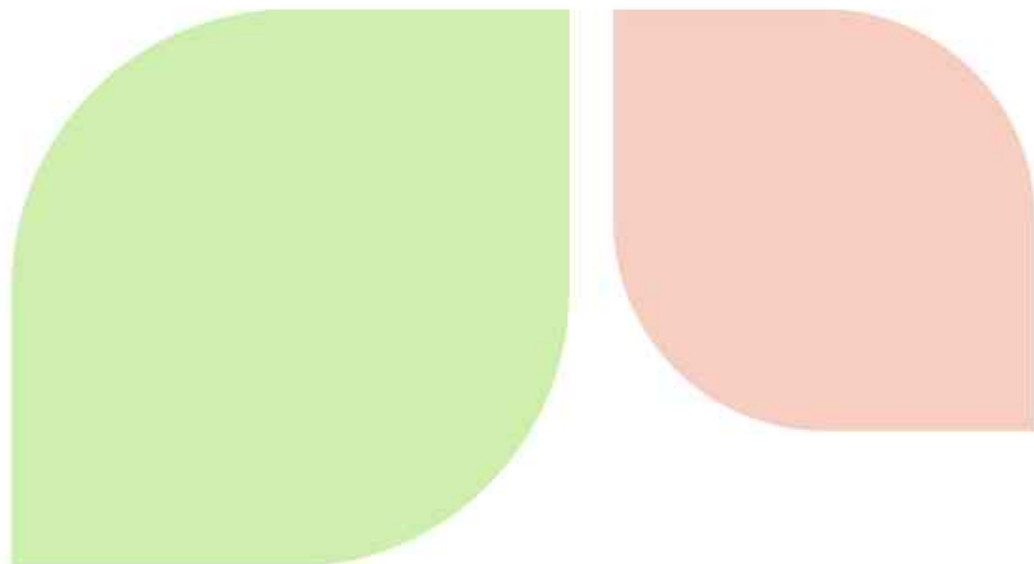
Composition du Bureau

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

Annexes

Comptes et bilans

Aide & Soins à Domicile en Brabant wallon
Bilan au 31 décembre



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