



**AIDE & SOINS
À DOMICILE**

Partenaire Mutualité chrétienne

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

**AIDE & SOINS À DOMICILE
LIÈGE-HUY-WAREMME**



SOMMAIRE

EDITO 04

AIDE & SOINS À DOMICILE 06

1. Contexte global
2. Missions
3. Faits Marquants
4. 2024 en quelques chiffres
5. Perspectives 2025
6. Organigrammes
7. Plan de lutte contre l'absentéisme
8. Plan de Communication 2024-2026
9. Outil transversal « made in ASD »

SERVICES SUPPORTS 16

1. Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail
2. Service Administratif
3. Service Comptabilité et Contrôle de Gestion
4. Cellule Accueil & Téléphonie
5. Cellule Achats-Logistique & IT
6. Cellule Recrutement & Formation
7. Cellule Qualité
8. Commission Formation (Coform)
9. Cellule Représentation

L'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE 24

1. Contexte global
2. Réalisations
3. Personnel
4. Perspectives

LES SOINS INFIRMIERS 32

1. Focus 2024
2. Activité
3. Personnel
4. Financement
5. Perspectives

LE DÉPARTEMENT D'ÉCONOMIE SOCIALE 42

1. Préambule
2. Contexte global & Missions
3. Personnel
4. Activité
5. Faits marquants
6. Perspectives 2025

LE CENTRE DE COORDINATION 48

1. Préambule
2. Contexte global & missions
3. Activité
4. Le réseau
5. Perspectives

CHARTRE DE QUALITÉ 53

EDITO

En 2023, plus de 20 % de la population wallonne avait plus de 65 ans, et ce pourcentage ne cesse d'augmenter chaque année. Ce vieillissement rapide entraîne une pression accrue sur les services d'aide et de soins à domicile, des services qui sont devenus essentiels pour permettre aux personnes de rester vivre chez elles dans des conditions décentes et dignes.

Il n'y a pas de plus grande richesse que la santé, dit le proverbe.

Ce proverbe n'a jamais été aussi vrai que lorsque que le terme « santé » recouvre toutes les dimensions de sa réalité : la santé physiologique évidemment mais aussi mentale, sociale et économique.

Nos prestations ne s'arrêtent pas à des actes techniques mais s'étendent bien au-delà, aux confins des relations humaines et de solidarité.

C'est pourquoi résumer notre travail quotidien en quelques pages et tableaux est ingrat et incomplet. Ce rapport est le reflet fidèle des chiffres et données objectives de l'année 2024. Le vrai sens de notre action s'écrit et se lit chaque jour au domicile des 5.000 patients et bénéficiaires qui font appel à nous. C'est sous tous ces toits que l'importance de notre travail et la fierté de bien le faire s'apprécie réellement.

Timothy Prévot,
Directeur Général



AIDE & SOINS A DOMICILE

Partenaire Mutualité chrétienne



1. Contexte global

Plus de 750 collaborateurs supervisés par une trentaine d'encadrants (assistantes sociales, infirmiers-chefs, responsables administratifs) assurent l'organisation des prestations et la continuité des services auprès des bénéficiaires.

1.1 SERVICES GÉNÉRAUX

- 1 employée et 5 coordinatrices encadrées par 1 responsable
- 1 conseillère en prévention
- 1 consultant RH
- 1 chargé de projet et de communication

1.2 DÉPARTEMENT AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE (AVJ)

- 21 encadrants et deux adjointes à la direction
- 332 aides familiales
- 80 aides ménagères sociales
- 67 gardes à domicile

1.3 DÉPARTEMENT SOINS INFIRMIERS (SI)

- 6 infirmiers chefs
- 149 infirmiers
- 18 aides-soignantes

1.4 DÉPARTEMENT ÉCONOMIE SOCIALE (DES)

- 1 encadrant et 1 adjointe à la direction
- 1 ergothérapeute
- 3 couturières
- 2 animatrices
- 8 ouvriers polyvalents

1.5 DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER

- 27 employés dont 11 téléphonistes et 16 employés administratifs
- 8 membres de la CAL
- 1 comptable et 1 contrôleur de gestion
- 4 encadrants



2. Missions

AIDE & SOINS A DOMICILE Liège-Huy-Waremme est l'association de quatre ASBL impliquées depuis de nombreuses années dans les soins et services à domicile : les soins infirmiers (asbl Croix Jaune et Blanche), les services d'aide à la vie journalière (asbl Aide Familiale), le centre de coordination des soins et de l'aide à domicile (asbl ASD - Coordination) et, depuis le 1er janvier 2024, la Récré du Cœur asbl ayant intégré l'UTE en dernier.

L'objectif de ces différents services est de permettre aux personnes en perte d'autonomie, qui font le choix de vivre à domicile, de recevoir l'aide et les soins nécessaires pour préserver la meilleure qualité de vie possible.

- Après évaluation des besoins par un travailleur social, les aides familiales viennent soutenir un bénéficiaire ou soulager sa famille dans les actes de la vie quotidienne (repas, courses, démarches administratives, toilette d'hygiène, tâches ménagères...).
- Les aides ménagères sociales assurent le nettoyage et l'entretien du domicile en présence des personnes rencontrant des difficultés à le faire.
- Les gardes à domicile secondent de jour comme de nuit l'aidant proche d'une personne malade. Leur présence rassurante est complémentaire aux tâches de l'aide familiale et de l'infirmière.
- Les ouvriers polyvalents interviennent pour de petits travaux et/ou réparations au sein du domicile de nos bénéficiaires (remise en couleur d'une pièce, mise en place d'outils ergonomiques, petites réparations, etc.).
- Les infirmier(e)s « Croix Jaune et Blanche » dispensent des soins des plus simples aux plus techniques : prises de sang, injections, pansements, perfusions, soins palliatifs... sur base d'une prescription médicale et si nécessaire en collaboration avec l'hôpital. Des aides-soignants interviennent également auprès de nos patients.
- Les coordinatrices évaluent les besoins, les ressources des personnes et de leur entourage. Avec leur accord, elles recherchent et mettent en place une structure de services à domicile (soins infirmiers, matériel médical, aide à la vie journalière, kiné, livraison de repas, aménagement...) en respectant leur choix. Elles travaillent en étroite collaboration avec le médecin généraliste, les différents intervenants du domicile, l'hôpital et la famille.
- L'ergothérapeute travaille à proposer des adaptations techniques au domicile de nos bénéficiaires ou patients. Ces adaptations ont pour objectif de faciliter la vie au domicile de nos bénéficiaires et d'améliorer la prise en charge de nos équipes afin d'augmenter l'autonomie de nos patients et leur assurer une qualité de vie la plus optimale possible.

3. Faits marquants

- Plan de Lutte contre l'Absentéisme : mise en place d'une stratégie coordonnée pour agir et baisser l'absentéisme.
- Plan de communication 2024-2026 : avec la volonté de professionnaliser l'approche de nos actions de communication et de poser un cadre pluriannuel, le Conseil d'Administration a adopté ce plan ambitieux et réaliste dont les effets seront fréquemment évalués.
- Intégration Récré à l'UTE ASD Liège-Huy-Waremme : après plusieurs années de travail en parallèle et en synergie croissante, le 1er janvier 2024 a marqué le pas définitif de ce projet en actant l'unification de toutes les associations au sein d'une même Unité Technique d'Exploitation.
- Renouvellement du Comité de Direction avec les arrivées de Pierre Algrain en tant que Directeur des Soins Infirmiers et Emmanuel Dalvit en tant que Directeur Administratif et Financier.
- Création de deux nouvelles fonctions : ergothérapeute et contrôleur de gestion
- Projet « Santé mentale » soutenu par la Fondation Roi Baudouin (voir point 4.1 « Santé Mentale, dans le département d'Aide à la Vie Journalière)
- Fermeture, au 31 décembre 2024, de notre service de GEM
- Inauguration de l'Antenne Huy. Située Avenue Godin-Parnajon, notre nouvel espace offre un espace de travail en coworking pour nos encadrants et deux salles de réunion pour nos travailleurs de terrain.



Antenne de Huy

4. 2024 en quelques chiffres

- Après la révision de notre contingent nouvellement fixé à 263.921 heures, la diminution de l'absentéisme et l'augmentation du nombre de bénéficiaires ont permis de dépasser très largement l'enveloppe initiale. Ainsi, ce sont 270.908 heures qui ont été prestées par nos aides familiales. Cet excellent résultat devrait nous permettre d'obtenir une augmentation de notre contingent en 2025.
- Plus de 45.000 heures de présence des gardes à domicile auprès de près de 150 bénéficiaires et de leur famille soit une hausse de plus de 10 % en un an.
- L'activité de nos aides ménagères sociales n'en finit plus de croître. En 2024, avec près de 15.000h supplémentaires par rapport à 2023, nous avons ainsi presté plus de 50.000 heures au sein de près de 600 foyers différents (+ 35 %)
- Plus de 720 personnes ont pu être accompagnées par le Centre de coordination qui aura pris en charge près de 550 nouvelles demandes cette année
- Plus de 500.000 soins infirmiers réalisés auprès de 25.000 patients dont +/- 6.000 prises de sang à domicile et la prise en charge de près de 1.000 patients en soins palliatifs
- Près de 4.425.000 kms parcourus sur les arrondissements de Liège, Huy et Waremme (soit l'équivalent de 637 fois le parcours de l'ensemble des routes et chemins de Wallonie !)

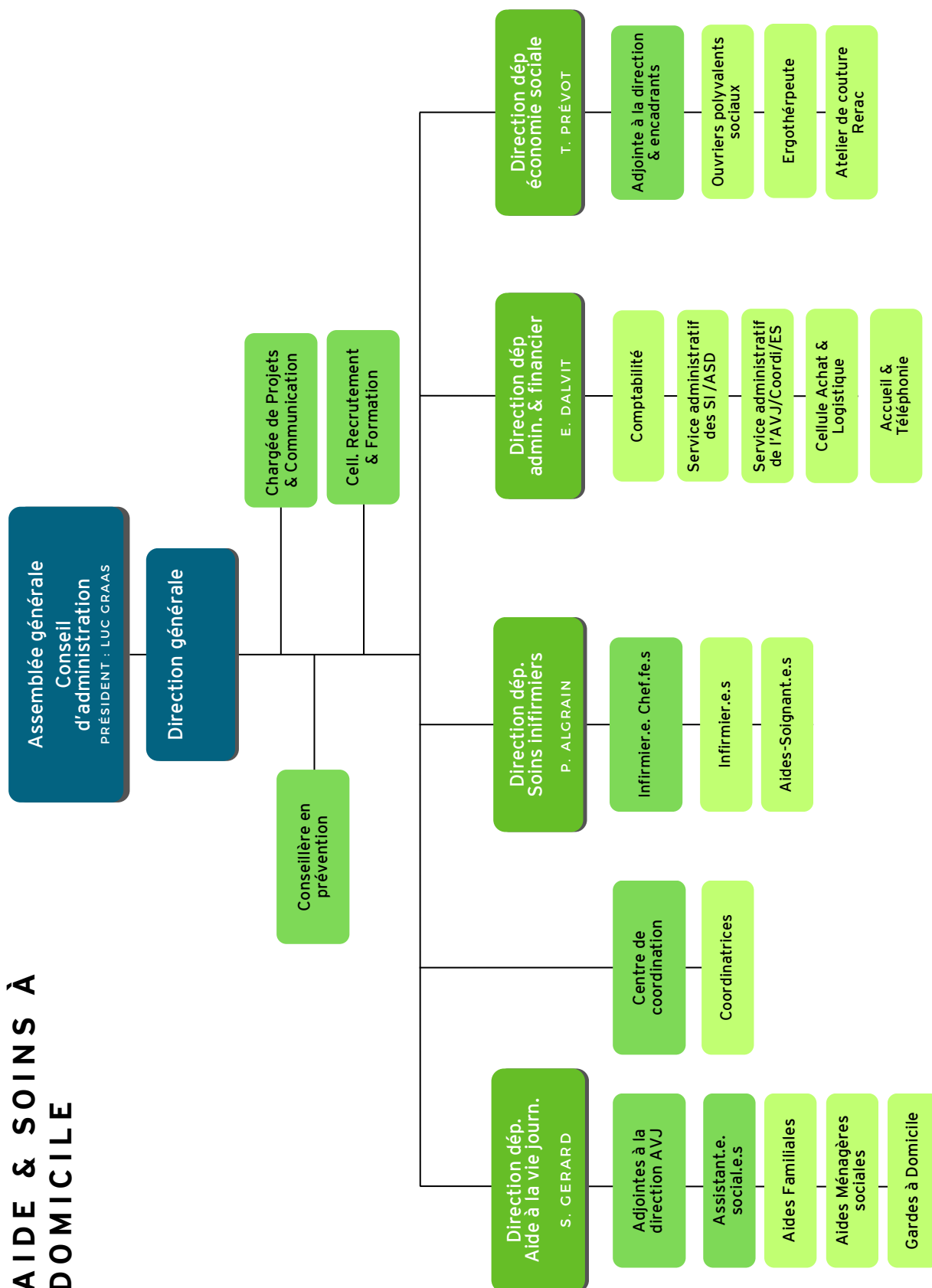
5. Perspectives 2025

- Définition d'une politique tarifaire transversale
- Analyse des Risques Psycho-Sociaux du personnel de terrain encadrée par le CPPT
- Développement de la fonction d'esthéticienne sociale
- Inauguration de notre antenne de Waremme
- Nouvelles tenues de travail pour tous nos collègues de terrain
- Développement et mise en place de GAP Mobile, nouvel apport au logiciel informatique de nos activités d'Aide à la Vie Journalière
- Renforcement et approfondissement de nos collaborations avec les réseaux hospitaliers pour assurer la continuité des soins hospitaliers et à domicile vu les retours de plus en plus rapides à la maison
- Assurer une meilleure complémentarité avec QUALIAS en développant des collaborations « win-win »

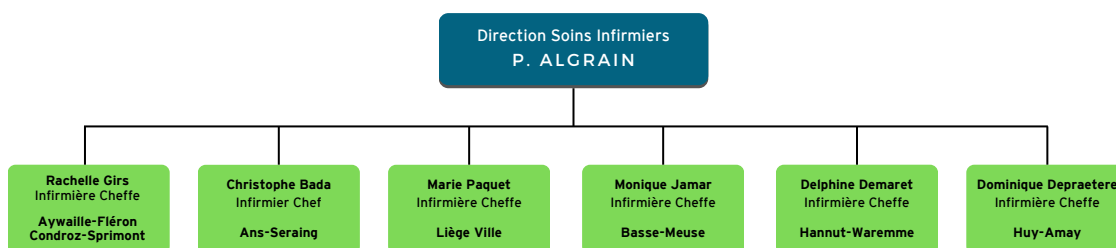


6. Organigrammes (décembre 2024)

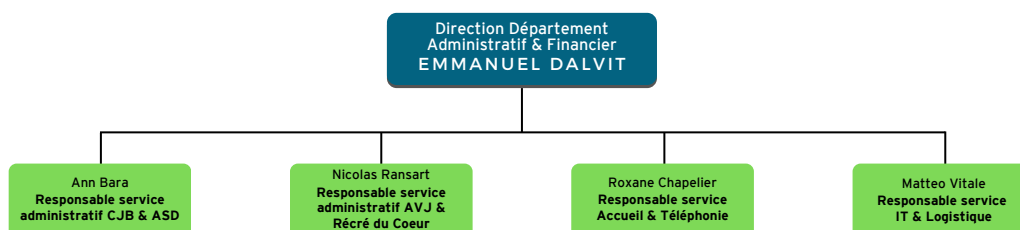
AIDE & SOINS À DOMICILE



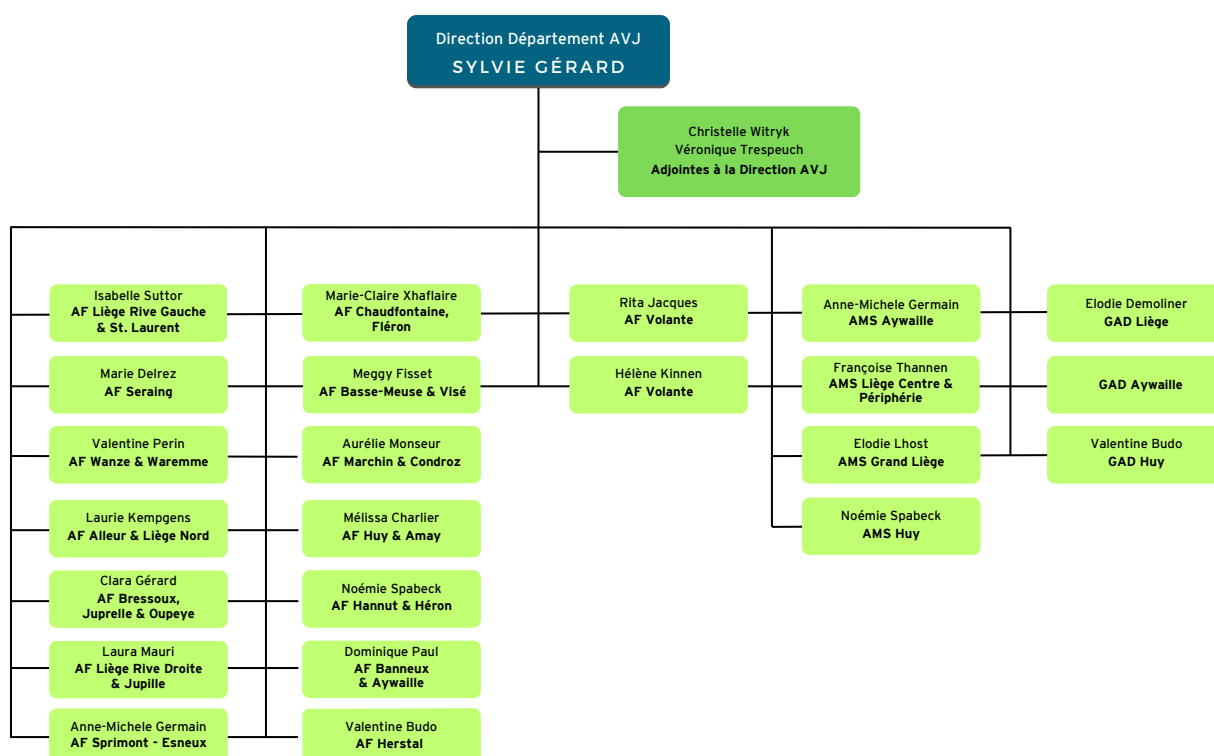
DÉPARTEMENT SOINS INFIRMIERS



DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF & FINANCIER



DÉPARTEMENT AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE





7. Plan de lutte contre l'absentéisme

Depuis la période Covid, nous avons pris l'habitude d'avoir un taux de SMG plutôt élevé. La période d'après-Covid a également connu un SMG élevé « alimenté » par le contre-coup et la fatigue ressentis par nos collègues après des mois de travail dans des conditions difficiles et particulièrement stressantes. Cette situation a été rencontrée par beaucoup (si ce n'est toutes) les entreprises de notre secteur d'activité. L'absentéisme au sein du secteur a en effet rencontré des sommets et nous constatons des difficultés à revenir à notre niveau de SMG d'avant crise Covid.

L'analyse de cet absentéisme doit être méticuleuse car nous aurions tort de croire qu'il découle d'une ou deux seules causes. La littérature managériale distingue 3 grands types d'absentéisme :

- L'absentéisme blanc (entre 30 et 40%) : l'absence est due à une raison pathologique diagnostiquée par un médecin.
- L'absentéisme gris (entre 60 et 65 %) : l'absence peut être due à des symptômes physiques et/ou psychologiques moins prononcés mais tout aussi réels. La charge psychosociale du travailleur et son état émotionnel interviennent énormément dans ses situations.
- L'absentéisme noir (entre 5 et 10 %) : la fraude et/ou l'absence non-légitime.

Envisager cette variété de situations induit de proposer des pistes d'actions multiples et variées. Le Plan de Lutte contre l'Absentéisme de l'ASD prévoit donc de travailler plusieurs axes simultanément. Ainsi, se côtoient des mesures préventives (analyse des risques psychosociaux, actions bien-être et de cohésion, communication accrue, etc.), des mesures organisationnelles (mise en place d'outils de suivi et d'analyse, de procédures transversales, d'indicateurs, etc.) et des mesures contraignantes.

Pour permettre au Plan de se développer et envisager d'innover dans nos approches, nous avons débloqué un budget annuel de +/- 50.000 € focalisé sur sa mise en action. Grâce à notre approche positive et stimulante, nous nous sommes fixé l'objectif assumé de réduire notre absentéisme d'au moins 1 % et d'ainsi d'économiser près de 250.000 €.

8. Plan de Communication 2024-2026

La visibilité et la notoriété d'une entreprise, d'économie sociale ou traditionnelle, participe à son développement et au maintien de ses activités. Il s'agit là de questions stratégiques importantes qui doivent être anticipées et programmées afin de garantir la cohérence nécessaire à leur bonne évolution. Depuis plusieurs années, nous tentons de travailler à cette visibilité et notoriété. Toutefois, si notre travail est généralement apprécié, force est de constater que la connaissance de notre entreprise est souvent partielle et incomplète. Et ce, malgré le fait que nous allons partout et que nous pouvons proposer des prises en charge pluridisciplinaires.



Nous « faire connaître » et « reconnaître » est donc primordial.

Si nous souhaitons être le plus efficace possible, nous devons gagner en cohérence et en maîtrise dans nos actions. Ce plan de communication a pour objectif de fixer les balises de ce travail. En nous dotant d'un cadre et en fixant les orientations claires de celui-ci, nous disposerons d'un outil cohérent et objectif. Nous pourrions mesurer l'impact des actions et les planifier dans le temps en cohérence avec la situation de notre organisation.

Nous distinguons 2 cibles différentes dans notre communication : le « Public » à savoir l'ensemble de la population susceptible d'être concernée par nos prestations (patients, bénéficiaires, aidants-proches, etc.) et le « Professionnel ». Cette catégorie se divise elle-même en deux parties :

le « recrutement de travailleurs » qui vise les potentiels futurs collègues (étudiants et déjà actifs) et le « recrutement d'activités » qui cible les prescripteurs (entendons par là toute personne adressant une recommandation - par ex. : médecin traitant, médecin spécialiste, service social, administrateur de biens, etc.). Il nous faudra donc adapter nos actions aux cibles et objectifs visés.

C'est donc un panel d'outils possibles qui a été développé pour nous permettre de nous équiper adéquatement en fonction de nos besoins et de nos cibles. Ainsi, nous travaillons avec des actions

« tout public » (visibilité urbaine, distribution de toutes-boîtes, développement de la communication numérique), des actions « professionnels » (participation à des salons et rencontres de professionnels de la santé, flyers spécifiques, etc.) et des actions de sponsoring et de soutien à des activités sociales (CHU Walking Tour, Relais pour la Vie, etc.). Pour travailler avec un cadre bien défini, un budget trisannuel a été débloqué de 100.000 € (étalés sur la durée du plan).

Dans le cadre de notre volonté de nous associer à des institutions culturelles de référence, nous soutenons l'Opéra Royal de Wallonie, symbole d'excellence et de rayonnement local.

OPÈRA Royal de
Wallonie
Liège

Ce partenariat s'inscrit dans notre stratégie de visibilité diversifiée et nous permet de renforcer notre présence auprès d'un public élargi et engagé. À travers ce sponsoring, nous affirmons notre ancrage local tout en contribuant activement à la vitalité culturelle de notre région.

L'objectif est d'augmenter la notoriété de notre entreprise et la visibilité de nos métiers et de notre travail de terrain avec un l'ambition de voir croître nos activités et notre impact sociétal.

9. Outil transversal "made in ASD"

Fin 2023, l'idée de la création d'un outil transversal d'aide et soutien au travail de nos équipes de terrain a été développée par notre service de coordination. Ce travail a abouti à la création d'un ensemble de cartes informatives et didactiques sur un large éventail de thématiques.



Facilement repérables grâce à un QR code, ces fiches pédagogiques donnent un accès direct à des ressources concrètes telles que le statut BIM, l'aide alimentaire, la consultation juridique, la gestion des dettes, le BAP, etc.

2024 aura donc été marquée par la mise en route de ce projet concrétisée par la formation des équipes de terrain. Parallèlement à ce déploiement, nous avons continué à développer son contenu en créant 11 fiches complémentaires axées sur la santé mentale. Actuellement, nous comptons donc plus de 30 fiches pédagogiques.

En 2025, un groupe de travail sera mis en place pour assurer l'actualisation de cet outil et favoriser son développement continu.



SERVICES SUPPORT



1. Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail

Dans la continuité du Service interne de prévention, nous avons continué nos missions avec une attention particulière pour la protection et le bien-être de nos travailleurs.

Parallèlement, de nombreuses tâches ont pu être réalisées tels que :

- Suivi du plan global de prévention 2021-2025
- Rédaction en collaboration avec le DG du plan annuel d'action 2024
- Présentation et validation des plans en CPPT
- Conseils individuels sur l'ergonomie pour le télétravail et le travail de bureau
- Préparation de l'Analyse des Risques Psychosociaux
- Secrétariat du CPPT
- Réunions préparatoires CPPT
- Assurer la collaboration avec le SEPP
- Collaboration avec CESI ASSISTANCE



ANALYSE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL ET MESURES DE PRÉVENTION


Chaque mois, un relevé des accidents est présenté en CPPT ainsi que des propositions d'actions liées à ceux-ci.

- Visites à domicile à la suite d'un accident de travail afin d'analyser les possibilités d'adaptations spécifiques pour les situations à risque.
- Intervention dans des prises en charge compliquée et conseil (ex. : mise en place de palan).

2. Service Administratif

Le service administratif est composé de 20 personnes.

La communication est un élément clé du bon fonctionnement du service. Le personnel est en relation constante avec les infirmiers, les assistantes sociales, les responsables, le secrétariat social et les organismes sociaux (mutuelles, syndicats, Onem, Forem, etc.). Ils répondent également aux interrogations des salariés concernant leurs fiches de paie.



Il assure la gestion administrative des ressources humaines (contrats de travail, suivi des appointments), la justification des dossiers de financement et le soutien du suivi médical avec le Cesi. Il gère également les soins infirmiers, en traitant les demandes quotidiennes et en enregistrant les données pour une tarification précise.

Enfin, il s'occupe des services d'aide à la personne, avec le suivi des subsides pour ajuster les mesures (comme les embauches), la facturation des prestations et le suivi des dossiers en contentieux.

Le service participe également à différents groupes de travail dédiés à l'implémentation de nouveaux logiciels et à l'évolution de la législation.

Le service administratif est essentiel au bon fonctionnement de l'organisation, garantissant la gestion rigoureuse et efficace des aspects administratifs et humains.

3. Service Comptabilité et Contrôle de Gestion

Le service est composé de 3 personnes. Il joue un rôle essentiel dans la gestion de nos structures. Il garantit la fiabilité des informations comptables, le respect des obligations légales, et fournit une vision claire de la santé financière de nos structures. La fonction de contrôle de gestion a été créée en décembre 2024. Ce poste est un partenaire stratégique de la Direction, qui garantit la maîtrise des ressources financières et contribue à la performance globale de nos structures.



4. Cellule Accueil & Téléphonie

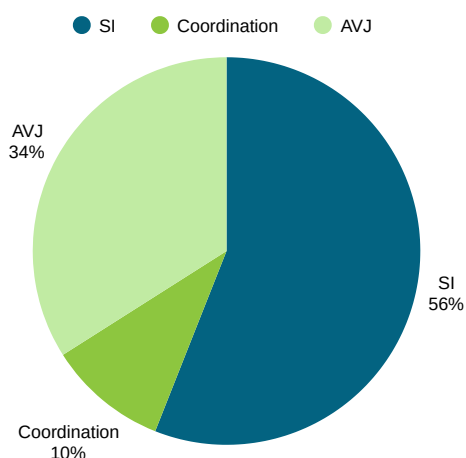
L'équipe de l'Accueil et de la Téléphonie est composée de 11 personnes représentant 8,94 équivalents temps plein et d'une encadrante.

En plus d'être la porte d'entrée du bénéficiaire au sein de l'ASD, le département Accueil et Téléphonie est l'un des services les plus transversaux de l'ASD. En effet, lors de l'introduction d'une nouvelle demande, les téléphonistes écoutent le bénéficiaire, cernent ses différents besoins et introduisent sa demande au responsable du/des service(s) concerné(s) par le biais de notre programme Antalys.

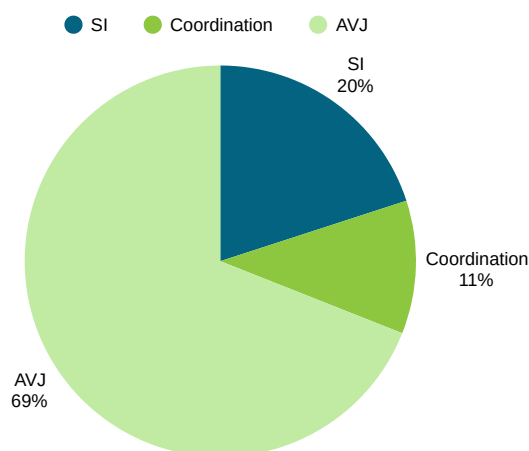
Bien que les téléphonistes jonglent avec une multitude de programmes informatiques, Antalys est l'outil le plus utilisé. C'est une grande base de données qui reprend, entre autres, les données de nos bénéficiaires, l'historique de leurs demandes et des messages relatifs à ces dernières. En 2024, 10 301 demandes ont été introduites et 45 994 messages ont été transmis via ce canal.



DEMANDES PAR SERVICE DANS ANTALYS

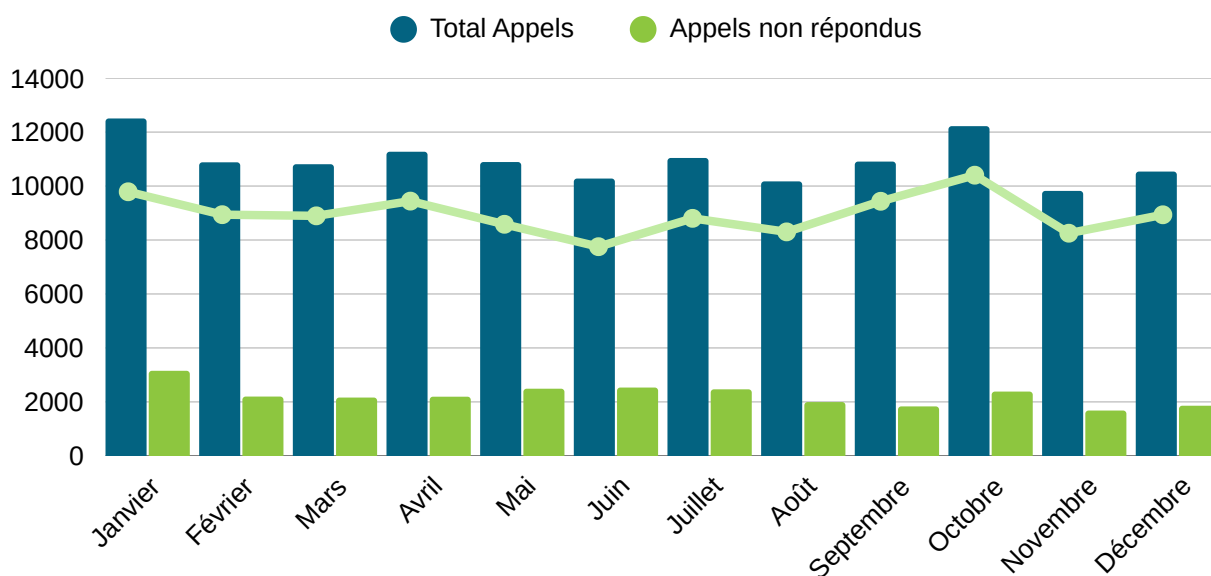


MESSAGES PAR SERVICE DANS ANTALYS



En plus de la communication afférente aux bénéficiaires, le service de l'Accueil et de la Téléphonie traite également de la liaison entre les collaborateurs de terrain et les travailleurs sociaux. Dans ce cadre, le canal préconisé sera alors l'utilisation du mail ou le transfert d'appel via 3CX.

En 2024, l'équipe de la téléphonie a reçu à 131 332 appels. Ce qui représente, en moyenne, 10 994 appels par mois.





5. Cellule Achats-Logistique & IT

En 2024, la Cellule Achats-Logistique & IT a consolidé son rôle stratégique en optimisant les ressources et en renforçant l'infrastructure IT.

Parmi les réalisations majeures, le déploiement de la plateforme Odoo a permis de gérer les flux logistiques, le Parc Auto et les commandes de matériel, avec la mise en place prochainement de tableaux de bord. Une permanence Parc Auto/Logistique a été instaurée pour effectuer un état des lieux annuel des véhicules, avec un objectif de finalisation d'ici fin 2025 et le déploiement de nouvelles tablettes pour améliorer la gestion des Soins Infirmiers.

Les aménagements de nos antennes se finalisent avec le déménagement sur l'antenne Huy qui est terminé et celui de Waremme qui est prévu pour avril 2025.

Plusieurs projets majeurs sont planifiés pour 2025 tel que l'aménagement du dépôt LOG Alleur pour renforcer la gestion des stocks, le renouvellement du parc automobile dans le but d'optimiser les coûts et le développement de SharePoint pour renforcer la collaboration et le transfert des données. Une attention particulière sera portée à l'optimisation des flux logistiques.

L'équipe participe également à de nombreux groupes de travail pour le développement de nouveaux outils informatiques.

6. Cellule Recrutement & Formation

La Cellule Recrutement et Formation a été créée en 2023 et est composée de deux membres, une employée administrative et une consultante RH.

Elle a pour mission principale, en collaboration avec le Comité de Direction, de travailler à répondre aux besoins en matière de recrutement et de formation. Elle développe et met en œuvre une politique de recrutement, de formation et de développement de compétences innovante et créative afin de faire face aux difficultés de pénurie de personnel et de rétention de nos collègues.

RECRUTEMENT

En 2024, près de 300 offres d'emploi ont été traitées, ce qui représente un total de 2 025 candidatures examinées. Plus de 200 personnes ont été recrutées, tous statuts confondus : CDD, CDI, CDR et étudiants.

Il est difficile d'anticiper une tendance pour 2025, chaque année étant différente. Nous sommes actuellement en train d'améliorer nos outils de gestion afin d'obtenir des données plus précises et exploitables.

FORMATIONS

Au cours de l'année 2024, 92 sessions de formation ont été organisées, tant au niveau fédéral qu'en interne. Cela représente un peu moins de 10 000 heures de formation, exclusivement dédiées aux métiers de terrain, tous départements confondus. Le nombre total de formations inclut l'ensemble des fonctions, terrain et bureau.

Nous prévoyons de maintenir un volume similaire de formations pour 2025.

7. Cellule Qualité

Dans un souci de perfectionner notre approche qualitative de nos différents métiers en travaillant tant sur le matériel mis à disposition de nos travailleurs que sur les procédures appliquées, la Cellule Qualité a pour mission principale l'analyse des besoins consécutifs à nos activités et la recherche de la meilleure solution.

Lancée dans le second semestre 2022, la Cellule Qualité s'est installée dans l'organisation de notre structure. Sa composition transdépartementale permet une approche transversale des problématiques et des réponses à y apporter.

Les principaux travaux de la Cellule ont porté sur les équipements de protection individuelle (ex. : mise en place d'un test qualitatif de plusieurs types de gants sélectionnés sur base de critères strictes afin de sélectionner le meilleur outil), sur les procédures administratives et de logistique (ex. : développement d'outils numériques facilitant les commandes de matériel et le suivi de leurs stocks) ou encore sur les pratiques techniques (ex. : création d'un kit de démarrage pour les infirmiers). Une attention particulière a été apportée sur les tenues professionnels que nous utilisons au quotidien. Dans une recherche de confort, d'ergonomie, de modernité et de maîtrise des coûts, nous avons analysé plusieurs types de tenues et procédé à un test « grandeur nature » de notre premier choix. En 2025, nous devrions être en mesure de finaliser ce dossier et de distribuer ces nouvelles tenues.





8. Commission Formation (COFORM)

Organe présent à l'ASD depuis de nombreuses années, la Commission Formation a été redynamisée par la création de la Cellule Recrutement & Formation. Effectivement, sous la houlette de la consultante RH, un groupe pluridisciplinaire se réunit tous les 2 mois afin de proposer une stratégie de formation moyen et long terme transversale et multidimensionnelle.

En analysant les besoins et en cherchant les possibilités d'y répondre, la Coform construit les plans de formation des différents métiers, propose de nouveaux axes de formation, organise des sessions spécifiques et ciblées. Son travail permet d'identifier des opportunités en matière de formation continue et de mettre en place des options innovantes et modernes.

L'objectif de la Coform est de continuer à proposer des plans de formation adaptés à nos conditions de travail et capables d'accompagner nos collègues dans le développement de leurs compétences professionnelles ou autres.

9. Cellule Représentation

Dernier groupe de travail transversal récurrent lancé en 2023, la Cellule Représentation a pour mission la professionnalisation de notre stratégie de communication et de visibilité.

En collaboration avec la chargée de projet et communication, l'équipe pluridisciplinaire se réunit toutes les 6 à 8 semaines et analyse les différents projets qui lui sont confiés. De l'organisation de « Job Day » en passant par la participation à des salons et le développement d'outils de communication, la Cellule Représentation propose des actions et/ou moyens à la direction.

Sa composition permet de rassembler les points de vue des différents métiers de l'ASD avec leur sensibilité et réalités tout en les synthétisant dans une logique stratégique.



L'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE



1. Contexte global

Après plusieurs années difficiles dans la gestion de notre activité, 2024 semble amener un contexte plus stable.

Grâce à une collaboration étroite avec la Cellule Recrutement et aux actions menées (publications, organisation d'un jobday), nos effectifs ont augmenté au sein du département AVJ.

RÉPARTITION PAR ANNÉE

Années	AF	AMS	GAD
Janvier 2024	173.23	37.1	33.58
Janvier 2025	192.68	36.92	34.55

RÉPARTITION DU NOMBRE D'HEURES PRESTÉES

Métier	Bénéficiaires	Formations	Réunions & Concertation
Aides Familiales	252.684	6.786	11.437
Gardes à Domicile	43.214	742	1.642
Aides Mén. soc.	47.387	1.176	1.716
Ouvriers Polyv. soc.	1.592	16	15

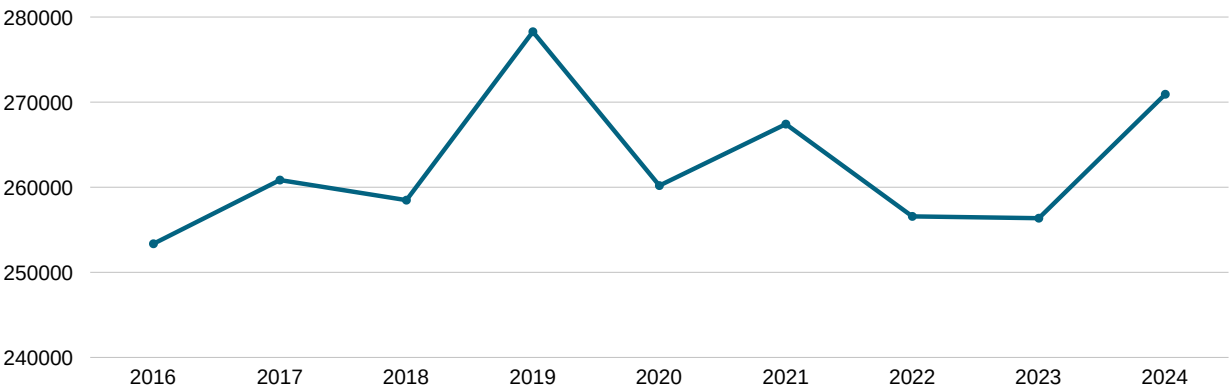
Les années post-COVID ont été particulièrement éprouvantes, tant pour nos bénéficiaires que pour nos travailleurs, en raison d'un climat anxiogène, d'une situation économique instable et d'un niveau de stress élevé.

Cependant, la croissance de notre activité dans nos différents métiers semble avoir repris de manière durable, s'inscrivant dans une dynamique stable et à long terme.

1.1 AIDES FAMILIALES

2024 nous a enfin permis de retrouver une activité identique aux années prépandémie ; nous clôturons l'année avec 270.925,08 heures.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HEURES PRESTÉES ANNUELLEMENT



La mesure adoptée par la Région Wallonne pour réduire le coût horaire de l'AF a eu un impact positif. La diminution de la facture de ces prestations a permis à certains bénéficiaires d'augmenter légèrement la durée des prestations d'aide, répondant ainsi mieux à leurs besoins sans être limités par leur budget. Cette mesure n'a pas affecté les SAFA, qui ont bénéficié d'une indemnité compensatoire.



1.2 GARDES À DOMICILE

Nous avons développé la collaboration GAD/AF, ce qui nous permet d'assurer une plus grande continuité de prise en charge de nos bénéficiaires. En cas d'indisponibilité des GAD, les AF peuvent reprendre certaines tâches (toilette, repas) afin de soulager l'aidant proche.

1.3 AIDES MÉNAGÈRES SOCIALES

Les AMS sont maintenant le second métier de notre département AVJ en termes d'effectifs. Nous avons presté 50.279 heures sur l'année 2024.

Bien que nous constatons une reprise globale de l'activité, l'absentéisme reste un point d'attention sur lequel nous devons progresser. Un plan de lutte contre l'absentéisme a été mis en œuvre en cours d'année et différentes actions doivent encore être réalisées. Nous débuterons notamment l'année 2025 avec une Analyse des Risques Psycho-sociaux afin de faire émerger d'éventuelles difficultés sur lesquelles nous pourrions améliorer le cadre de travail de nos collègues. Nous considérons que des travailleurs épanouis sont moins susceptibles de s'absenter.

1.4 GARDE D'ENFANTS MALADES

Depuis novembre 2022, nous avons tenté, sans succès, de réorienter ou transférer notre activité GEM vers une autre structure.

Malgré plusieurs négociations avec des partenaires et quelques faux espoirs, nous avons dû prendre la décision difficile d'arrêter définitivement ce service au 31 décembre 2024. Fort d'une expertise reconnue depuis 1996 dans la garde d'enfants à domicile, ce service ne peut malheureusement plus fonctionner sans un soutien financier externe.

C'est avec une grande déception de n'avoir pu trouver de solution pérenne que nous tenons à remercier chaleureusement nos Gardes d'Enfants Malades pour leur engagement et la qualité de leur travail auprès des familles durant toutes ces années.

2. Réalisations

2.1 SHAREPOINT

Après avoir équipé nos travailleurs de terrain de smartphones et leur avoir attribué une adresse mail professionnelle, nous avons développé un "Sharepoint ASD Liège - AVJ terrain" reprenant une bibliothèque de l'ensemble des documents utiles. Certains documents peuvent être consultés (Procédures, Notes de Service, Notes d'information), d'autres formulaires peuvent être complétés directement pour introduire des demandes de congés, déclarer un accident, transmettre un certificat médical ou autre.



Ces documents utiles et/ou applications sont classés par thématique facilement reconnaissable selon le pictogramme associé.



2.2 FORMATION AUTONOMIE

Nous constatons qu'il est essentiel de rappeler à nos travailleurs AVJ leur mission principale : maintenir et développer l'autonomie des bénéficiaires. Pris par la routine et la gestion du temps, ils ont parfois tendance à accomplir les tâches demandées sans toujours évaluer l'évolution de l'autonomie de la personne accompagnée. Avec le temps, cela peut engendrer une usure professionnelle et un manque de reconnaissance.

Pour y remédier, des formations ont été mises en place en 2024 au sein des différentes équipes. Par la suite, nous proposerons des outils de communication pour aider les travailleurs à aborder cet aspect avec les bénéficiaires, ainsi qu'un outil d'analyse de l'autonomie, qui sera utilisé en réunion d'équipe.

2.3 RÉALITÉ VIRTUELLE

Nous avons conclu une convention de partenariat dans le cadre du développement d'un projet de stage d'aide-familial en réalité virtuelle.

Le Pôle de Synergie « Aide et soins à domicile » de l'IBEFE travaille à l'amélioration de la planification des moments de stage pour permettre une meilleure adéquation entre les places disponibles dans les entreprises SAFA et les demandes de stage. En effet, l'analyse de l'offre et de la demande de stages à domicile indique une forte carence de places. De plus, les stages d'observation et d'initiation sont fortement recommandés afin de permettre à l'élève de confirmer ou modifier son choix d'option tout en étant confronté à la réalité du métier.



Dans ce cadre, nous avons noué une collaboration avec le bassin de l'enseignement (Huy-Waremme) et l'équipe SWITCH, le professeur ADAM du Service Psychologie du Vieillissement à l'ULiège, LYAGE pour proposer un projet pilote : la création d'une semaine de stage au travers d'exercices de réalité virtuelle et de mises en situation.

2.4 RÉFÉRENTS SANTÉ MENTALE



En 2023, nous avons obtenu un subside de la Fondation Roi Baudouin pour mettre en place un projet s'étalant sur deux ans visant à améliorer la prise en charge de nos patients et bénéficiaires présentant des problèmes de santé mentale et/ou de comportements inadéquats.

Pour rappel, une personne présentant des problèmes de santé mentale est identifiable comme telle quand ses pensées, ses émotions ou ses comportements nuisent à sa vie quotidienne, au travail ou à autrui.

À cet effet, un Groupe de Travail composé de représentants de nos divers départements a été constitué.

De manière régulière, les travailleurs sont sollicités pour participer à certaines rencontres, sur base volontaire.

La mission principale de ce groupe de travail est d'évaluer les besoins des travailleurs en termes d'encadrement, de prise en charge, de formation et de connaissances dans ce domaine.

Un questionnaire a été complété par chaque travailleur de l'ASD afin de répondre au mieux aux besoins réels des travailleurs en termes de connaissances, de formations, etc., d'établir également une meilleure collaboration et communication avec le réseau, et de disposer de référents internes.

Chaque travailleur a pu postuler pour devenir "réfèrent en santé mentale". Après une sélection rigoureuse des candidats et une formation adaptée, nos référents sont désormais prêts à débiter leur mission.

2.5 INSPECTION RÉGION WALLONNE

Nous avons clôturé l'année 2024 par 5 jours d'inspection AVIQ, le rapport des inspecteurs est une évaluation positive.



3. Personnel

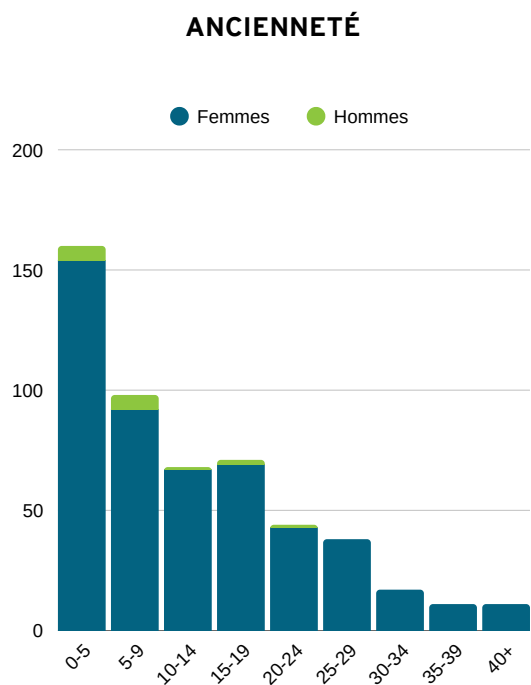
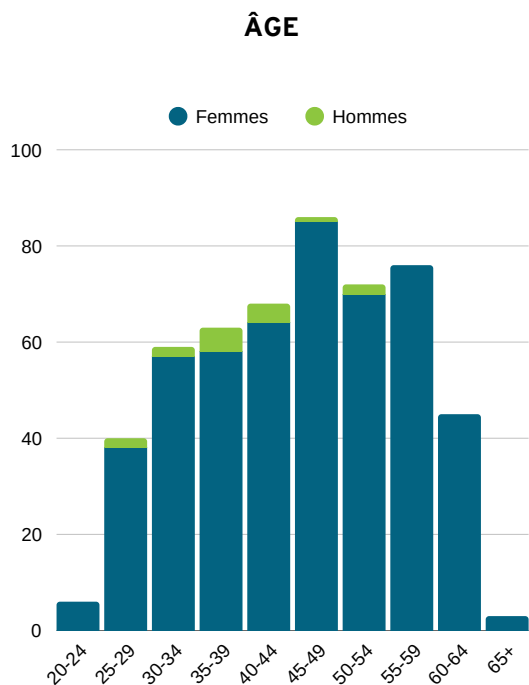
RÉPARTITION DES EFFECTIFS

➤ PAR FONCTION

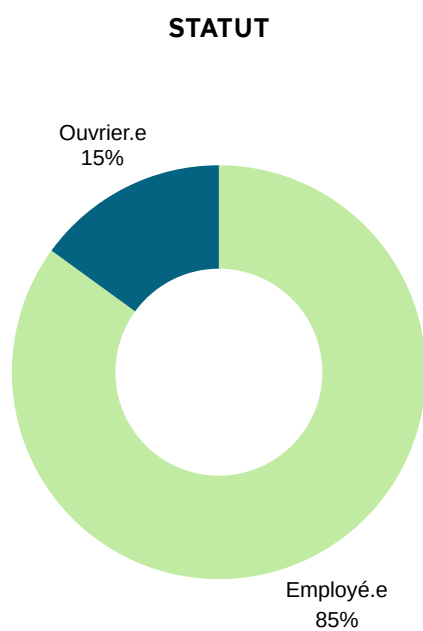
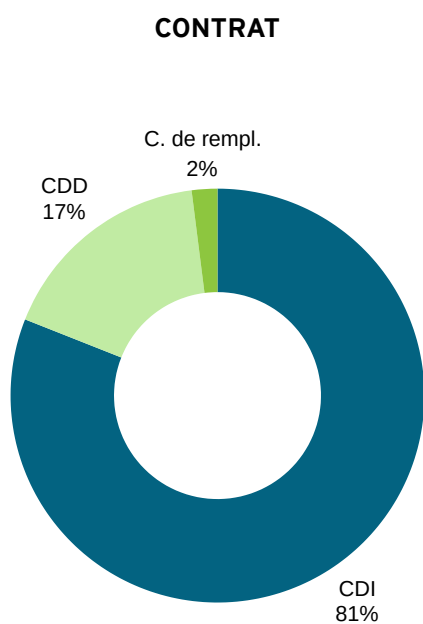
Métiers	2024	2024	2023	2023	2022	2022
	Effectif	ETP	Effectif	ETP	Effectif	ETP
AF	332	255,97	321	230,96	325	248,75
AMS	75	46,14	77	47,01	52	26,9
GAD	59	42,02	56	39,66	52	37
OPS	1	1,00	1	1,00	3	3
GEM	5	3,50	7	4,75	10	6,75
AS	23	19,10	24	21,82	24	20,75
ADMIN	23	19,68	22	19,68	24	21,7
AIDE FAMILIALE L-H-W	518	387,40	508	364,88	490	364,85



➤ PAR ÂGE, GENRE ET ANCIENNETÉ



➤ PAR TYPE DE CONTRAT ET TEMPS DE TRAVAIL



4. Perspectives

4.1 SANTÉ MENTALE

- Démarrage des interventions pour les référents avec une procédure pour l'introduction des demandes via un lien Sharepoint.
- Formation des encadrants.

4.2 GAP MOBILE

Jusqu'à présent, les prestations étaient validées par la signature du bénéficiaire sur un document papier appelé « F54 ». Afin de simplifier les démarches administratives au sein de notre ASD, ce document papier sera progressivement remplacé par le « E54 ».



Concrètement, en début et en fin de prestation, l'aide familiale, la garde à domicile ou l'aide-ménagère sociale scannera un QR Code identique à celui-ci.

Le QR code reprend (uniquement) les informations suivantes : le nom, le prénom, le n° de dossier créé par l'ASD et l'adresse du bénéficiaire.

4.3 AIDANT QUALIFIÉ

"29 FEVRIER 2024. – Arrêté royal fixant la date d'entrée en vigueur de la loi du 11 juin 2023 modifiant l'article 124, 1°, de la loi relative à l'exercice des professions des soins de santé, coordonnée le 10 mai 2015, en vue d'y adapter la législation relative à l'exercice de prestations techniques infirmières par un aidant proche ou par un aidant qualifié, et fixant la liste des prestations techniques de l'art infirmier pouvant être autorisées à un aidant qualifié, ainsi que leurs conditions d'exercice et les conditions de formation requises pour cette autorisation".

Cette nouvelle législation autorisant de nouveaux actes pour nos travailleurs AVJ fait l'objet d'une importante réflexion au sein de notre fédération afin de sélectionner les actes autorisés et envisager la formation de nos travailleurs ainsi que les procédures organisationnelles. Il s'agit d'un vaste chantier.

4.4 PROTOCOLE H38

Lors du bureau de concertation ASD et CNE du 1er octobre 2024, un protocole d'accord a été signé. Celui-ci supprime l'application du principe nommé « H38 » à partir du 1er janvier 2025. Au 1er janvier 2025, ce principe ne s'appliquera plus pour tous les nouveaux contrats. Avant le 1er janvier 2025, le service a dû donner la possibilité aux travailleurs AVJ ayant un contrat en cours de faire leur choix, afin que les avenants aux contrats puissent être conçus.



LES SOINS INFIRMIERS



1. Focus 2024

1.1 UNE ANNÉE DE TRANSITION ET DE CONSOLIDATION

L'année 2024 a été marquée par une période de transition importante au sein du département, avec des ajustements organisationnels majeurs et une consolidation des pratiques.

➤ ABSENCE DE DIRECTION DE JANVIER À SEPTEMBRE

Durant les neuf premiers mois de l'année, le département a fonctionné sans direction. Les Infirmiers Chefs (IC) ont joué un rôle clé en assurant un suivi régulier avec le comité de direction, permettant ainsi de maintenir la continuité des activités.

Cette situation a renforcé la sensibilisation des IC aux enjeux stratégiques et instauré une culture de responsabilité accrue au sein de l'équipe.

Avec la réorganisation de la direction, le nombre d'IC est passé de 7 à 6, entraînant une redistribution des tâches. Cette restructuration a eu pour objectif d'améliorer la gestion des équipes et de renforcer l'efficacité globale du département.



➤ POURSUITE DES TESTS INITIÉS EN 2023

Les tests lancés en 2023 ont été poursuivis en 2024, permettant d'évaluer leur pertinence et d'ajuster les dispositifs en fonction des résultats observés.

➤ RÉFLEXION ET MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE TARIFICATION DES SOINS DIVERS

Une réflexion approfondie a été menée concernant la nouvelle tarification des "soins divers" (soins non couverts par la nomenclature INAMI). Les décisions prises visent à garantir une tarification cohérente et transparente pour les patients.

1.2 PERSONNEL ET RH

➤ RENCONTRES AVEC CHAQUE ÉQUIPE

Des réunions avec les équipes ont été organisées afin de transmettre plusieurs messages stratégiques :

- Patients palliatifs : mise en lumière du rôle du P.I.C.T (Projet Individualisé de Coordination Thérapeutique) dans la prise en charge des patients en soins palliatifs.
- Nouvelle politique de tarification des soins divers : explication des changements afin d'assurer une bonne compréhension et application sur le terrain.
- Encodage des soins prestés : rappel de l'importance d'encoder systématiquement tous les soins réalisés pour une meilleure traçabilité et gestion des coûts.

P.I.C.T
Echelle d'identification
du patient palliatif

**AIDE & SOINS
À DOMICILE**
Liège-Huy-Waremme
043.428.428

1. Seriez-vous surpris si votre patient venait à décéder dans les 6 à 12 prochains mois ?

2. Votre patient répond-il à plus de 2 indicateurs de fragilité mentionnés ci-dessous ?

3. Votre patient présente-t-il au moins un des critères d'incurabilité d'une affection potentiellement mortelle ?

Le patient est identifié comme patient palliatif.

Le patient n'est pas identifié comme patient palliatif.

Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme
Rue du Fort, 7 boîte 2 - 4460 Gilly-lez-Bastogne • 043.428.428 • contact@asdlw.be • www.asdlw.be

➤ RÔLE RENFORCÉ DES INFIRMIÈRES DE LIAISON

Les infirmières de liaison ont joué un rôle clé dans le maintien du lien avec les hôpitaux et les patients :

- Collaboration avec tous les hôpitaux de la zone pour assurer une continuité des soins.
- Suivi téléphonique des patients hospitalisés dans d'autres zones.
- Participation à une formation commerciale visant à mieux promouvoir l'ASD auprès des services sociaux hospitaliers.

➤ DIMINUTION DE 1 % DU SMG & MAÎTRISE SALARIALE

La baisse de 1 % du SMG (Salaire Moyen Garanti) a eu un impact direct sur les coûts, incitant à une gestion plus rigoureuse des ressources dont celle des Équivalents Temps Plein (ETP).

Associée à une politique de tarification ajustée, ces mesures ont permis de maîtriser la masse salariale tout en maintenant la qualité des soins.

➤ LIMITATION DU RECOURS À L'INTÉRIM

Grâce à une planification optimisée des visites à domicile (VA) et à un recrutement ciblé d'étudiants, le recours à l'intérim a été limité, assurant une continuité dans la qualité des soins.

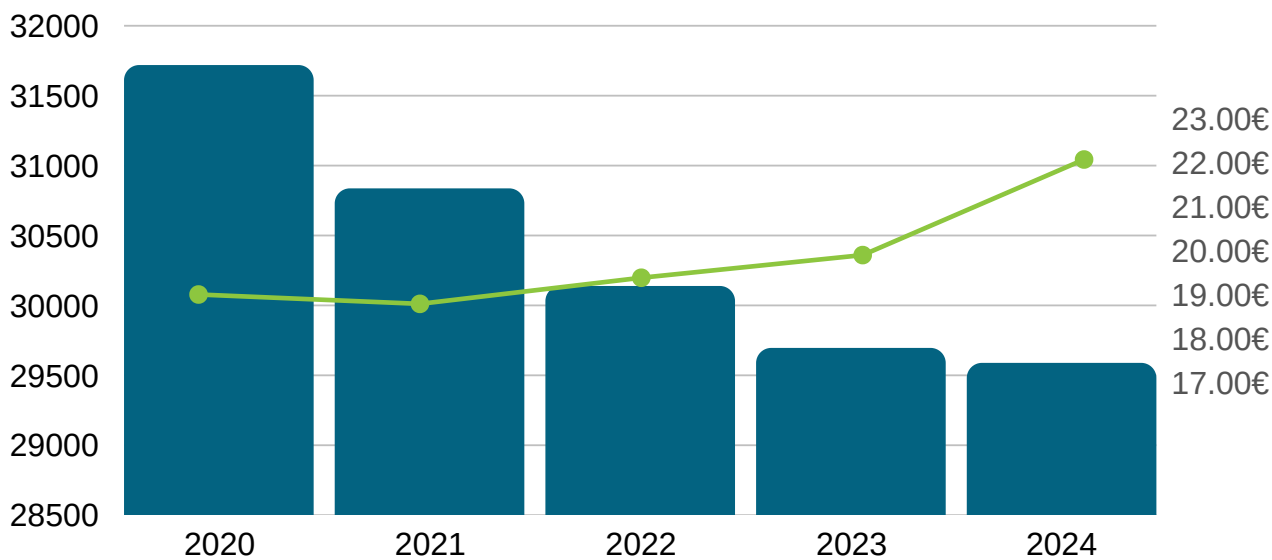
2. Activité

2.1 RÉPARTITION DES DIFFÉRENTS PROFILS DE VISITE EN 2024



Une grande majorité de nos prestations sont réalisées chez des patients et bénéficiaires issus de la Mutualité Chrétienne.

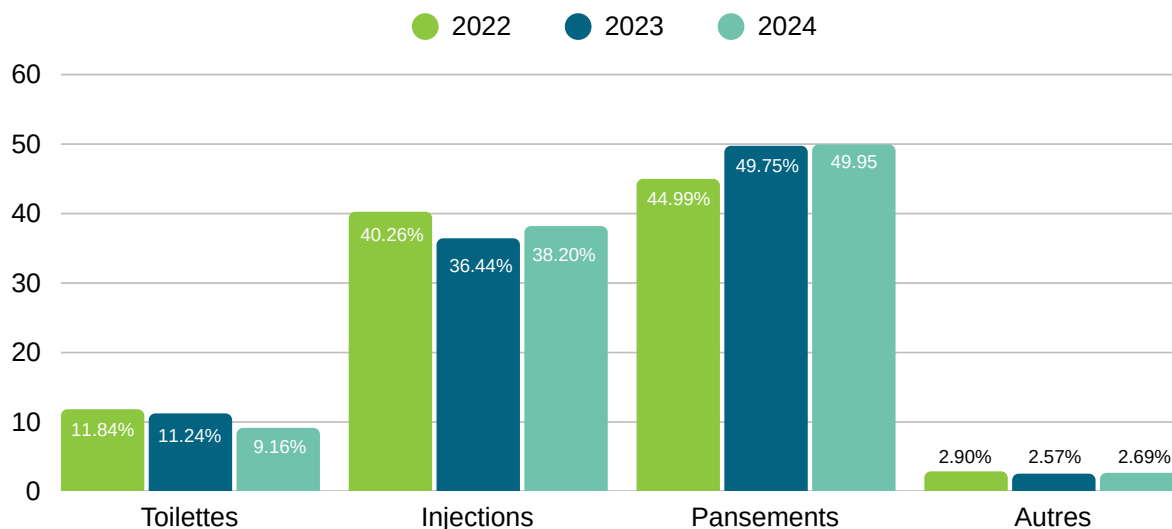
2.2 PARTS DE MARCHÉ



En 2024, nous comptabilisons, par mois, une moyenne de 1549 patients à domicile ainsi que 650 patients pour les prélèvements effectués dans nos centres.

Ces chiffres révèlent certes une diminution du nombre de visites annuelles, mais ils témoignent également d'une rentabilité en hausse constante depuis 2020, grâce à une meilleure maîtrise des coûts.

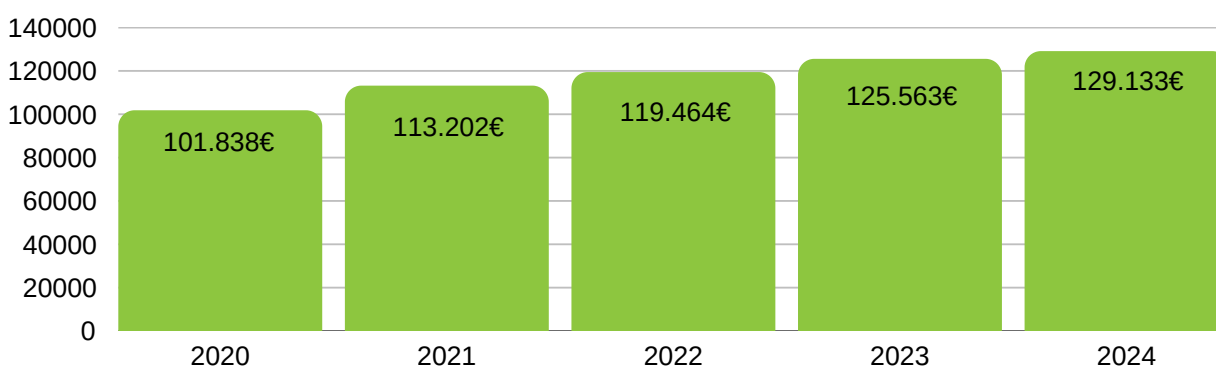
2.3 RÉPARTITION DES DIFFÉRENTS PROFILS DE VISITE EN 2024



Le pourcentage des toilettes par rapport à l'ensemble des soins diminue chaque année. Cette tendance résulte de notre très bonne collaboration avec le département AVJ, qui a repris les soins d'hygiène de base (les toilettes à la nomenclature), permettant ainsi au département des soins infirmiers de se concentrer sur des interventions plus complexes (les toilettes au forfait).

Aujourd'hui, près d'un soin réalisé sur deux est un soin de plaie, ce qui témoigne de notre engagement depuis l'évolution de la législation en matière de soins de plaie. Nos infirmiers ont ainsi gagné en autonomie et en compétence.

2.4 HONORAIRES PERÇUS CHEZ LES PATIENTS « FORFAITS PALLIATIFS »



Au fil des années, les honoraires perçus auprès des patients en soins palliatifs ont augmenté. Bien que l'année 2024 ait commencé difficilement dans ce domaine, la sensibilisation

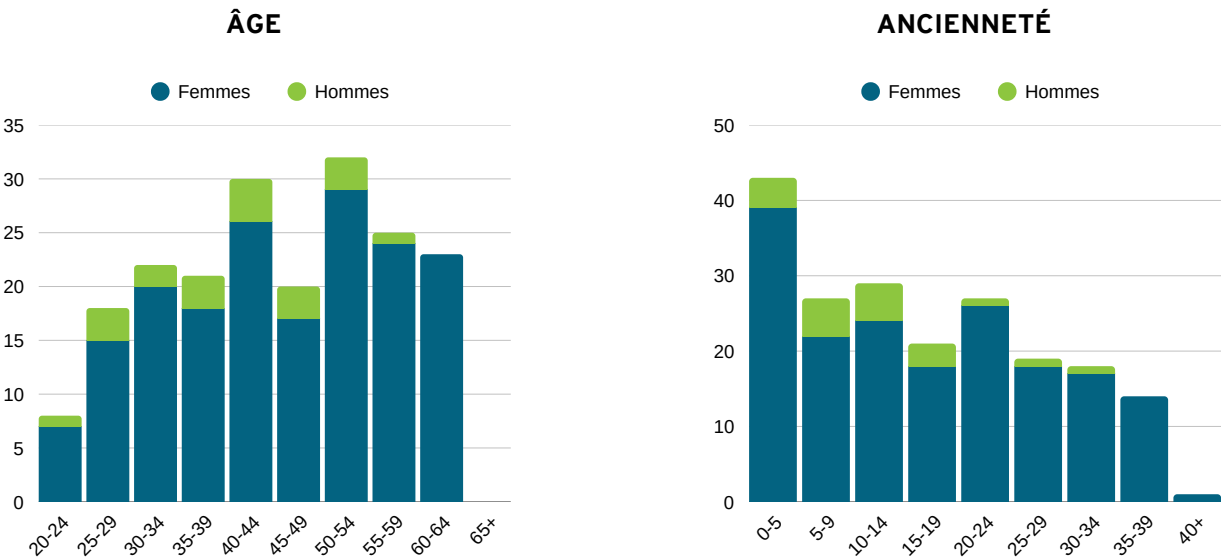
du personnel via des réunions d'équipe dédiées à partir d'octobre a permis une augmentation impressionnante des chiffres en fin d'année.

L'explication du PICT (arbre décisionnel aidant le médecin à identifier si son patient peut bénéficier de ce statut) a visiblement porté ses fruits.

Avoir plus de patients sous statut palliatif est bénéfique pour les finances de l'ASD, mais cela permet également de dégager du temps pour améliorer la prise en charge de ces patients et ainsi leur offrir de meilleurs soins. De plus, il est important de rappeler que le statut "palliatif" ouvre aux patients le droit à un forfait ainsi qu'à une réduction du coût lié au maintien à domicile (ticket modérateur de médecin, kiné, etc.).

3. Personnel

3.1 STRUCTURE DU PERSONNEL AU 31/12/2024



3.2 EFFECTIFS

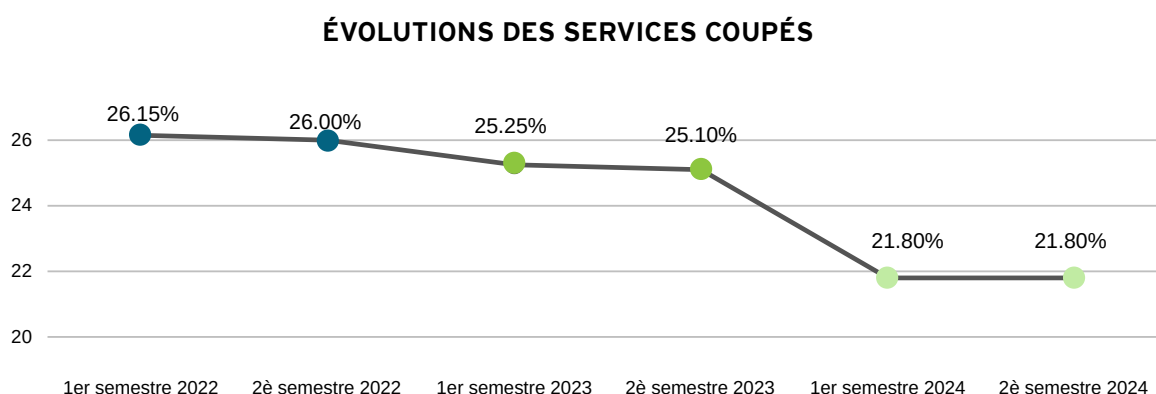
Métiers	2024	2024	2023	2023	2022	2022
	Effectif	ETP	Effectif	ETP	Effectif	ETP
Infirmiers chefs	6	6,00	7	7,00	7	7
Infirmiers	149	114,26	156	117,82	154	119,76
Aide-soignants	18	12,44	14	9,58	12	7,79
Admin	25	22,64	28	24,41	26	23,07
CROIX JAUNE ET BLANCHE DE LIEGE	199	156,13	207	160,118	202	159,46

Nous observons une diminution du nombre d'infirmiers en équivalent temps plein (ETP), tandis que le nombre d'aides-soignants augmente. Cette tendance s'explique par plusieurs facteurs : d'une part, de plus en plus de tâches sont déléguées aux aides-soignants (évolution de la législation) ; d'autre part, le coût d'un aide-soignant est inférieur à celui d'un infirmier. Enfin, la pénurie de personnel infirmier par rapport à la disponibilité des aides-soignants sur le marché de l'emploi accentue ce phénomène.

3.3 MASSE SALARIALE

La gestion des services coupés a toujours été un défi pour notre ASD. Depuis 2022, le graphique montre une tendance à la baisse de ce pourcentage, avec une diminution encore plus marquée en 2024, atteignant plus de 3 %.

Nous avons réussi à mettre en place des tests sur les tournées de l'après-midi, ce qui a naturellement réduit le pourcentage de services coupés. De plus, cela a allégé la charge de travail des tournées du matin en créant, dans certaines zones, des tournées "semainiers".



Les bons résultats observés en matière de masse salariale et d'évolution des coûts témoignent de notre engagement en faveur du recrutement et de l'intégration des aides-soignants et des étudiants. Leur présence et leur contribution sont essentielles pour assurer la continuité et la qualité des services, tout en maintenant un équilibre pérenne dans notre gestion des ressources.

4. Financement

➤ INAMI

En 2024, l'INAMI a indexé la lettre W de 6.09%. Comme nous le soulignons régulièrement, il est regrettable de constater que cette indexation ne soit pas mise en relation directe avec les indexations salariales.

Cela étant, en 2024 notre chiffre d'affaires total a quant à lui augmenter de 6.28%, c'est-à-dire 0.19% de mieux que la simple indexation de la lettre W. Cela est dû à une meilleure facturation des soins tarifé aux Organismes assureurs mais également à une augmentation de nos différentes collaborations avec les maisons médicales, les maisons de repos et le laboratoire du CHC (sur site et à domicile).

C'est la première fois depuis plusieurs années que cela se produit.

5. Perspectives

En 2025, le département soins prévoit de poursuivre sa dynamique de consolidation tout en développant de nouveaux projets stratégiques :

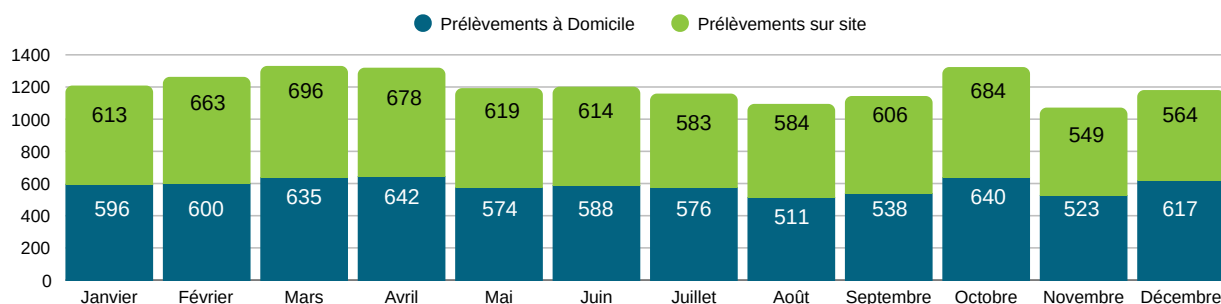
➤ CONVENTION AVEC DES MAISONS DE REPOS

Un partenariat avec le CHC et d'autres maisons de repos est en cours de négociation pour détacher du personnel infirmier. Ce dispositif permettra de renforcer la prise en charge des résidents tout en optimisant la gestion des effectifs.

➤ RÉVISION DES TARIFS DES PRÉLÈVEMENTS SANGUINS

Une révision des tarifs des prélèvements sanguins, en collaboration avec le CHC, sera mise en place afin de garantir une meilleure couverture des coûts tout en assurant un service de qualité.

En 2024, le nombre de prélèvements s'organise comme suit :



➤ PARTENARIAT AVEC UN GROUPE DE PHARMACIES D'OFFICINES

L'objectif est de proposer à nos patients la préparation de leurs semainiers par le groupe, facilitant ainsi la gestion des traitements médicamenteux et améliorant l'observance thérapeutique.



➤ CRÉATION D'UNE ÉQUIPE D'INFIRMIERS PRATICIENS FORMATEURS

Inspirée du modèle des infirmiers ICANE dans les hôpitaux, cette équipe aura pour mission :

- D'encadrer les stagiaires avant et pendant leur stage à l'ASD.
- De susciter l'intérêt des stagiaires pour qu'ils rejoignent l'ASD après leur formation, en tant qu'étudiants jobistes ou collaborateurs à part entière.



➤ SENSIBILISATION À LA BONNE UTILISATION DE L'ÉCHELLE DE KATZ

Une campagne de sensibilisation sera menée auprès de l'ensemble du personnel afin de garantir une utilisation appropriée de l'échelle de Katz dans l'évaluation de l'autonomie des patients.

➤ TRANSVERSALITÉ DES SOINS : FORMATION SUR LES SOINS D'HYGIÈNE

Une formation "rappel des soins d'hygiène" sera mise en place en 2026 à l'attention du personnel du département AVJ. La préparation commencera dès 2025 afin d'assurer une homogénéité dans la qualité des soins de base.

➤ OPTIMISATION DES OUTILS DE GESTION GRÂCE AU CONTRÔLEUR DE GESTION

L'engagement d'un contrôleur de gestion permet désormais une analyse fine des résultats par équipe. Cela facilitera :

- L'identification des points d'attention spécifiques à chaque zone.
- L'ajustement des stratégies opérationnelles en fonction des besoins locaux.

➤ CONCLUSION

Les résultats de l'année 2024 sont encourageants, témoignant d'une amélioration notable de la rentabilité des soins infirmiers. Cette progression est notamment le fruit des tests mis en place l'année précédente, qui ont permis d'aboutir à des procédures optimisées et concluantes ainsi qu'à l'excellent travail de nos équipes.

Si la prudence reste de mise dans un contexte toujours en évolution, ces avancées nous permettent néanmoins d'envisager l'avenir avec une sérénité croissante.



DÉPARTEMENT ÉCONOMIE SOCIALE



1. Préambule

Cette année 2024 a été marquée par deux tournants importants dans l'histoire de la « Récré du Cœur » : l'intégration officielle au sein de l'UTE commune Aide & Soins à domicile au 1er janvier et la fermeture, au 30 juin 2024, du centre médical d'Amercœur qui accueillait encore à cette date, le centre d'activités et l'atelier « Couture et repassage ».

Lors de l'intégration, un nouveau département est créé : le département en Economie Sociale. Ces nombreux changements ont permis une nouvelle dynamique avec de beaux projets en création.

Ce département a pour objectif principal de faciliter encore le parcours de vie des personnes en autonomie et d'adapter notre réponse aux besoins de chacun. Ainsi, le département propose le passage d'un ergothérapeute pour apporter des conseils dans l'aménagement du domicile et les aides techniques à la perte d'indépendance, le département propose également un service d'ouvriers polyvalents sociaux pour les demandes de petits travaux de peinture, de jardinage, de rénovations et aménagements. Lorsqu'une personne a besoin d'une réparation ou d'adaptation de ses vêtements, elle peut faire appel à l'atelier de couture et enfin, une personne qui a besoin de contact social, de sortir de chez elle, de réfléchir autour de ses choix de vie et ses choix d'avenir, peut fréquenter le centre d'activités « Envies'age » au plus proche de chez elle.



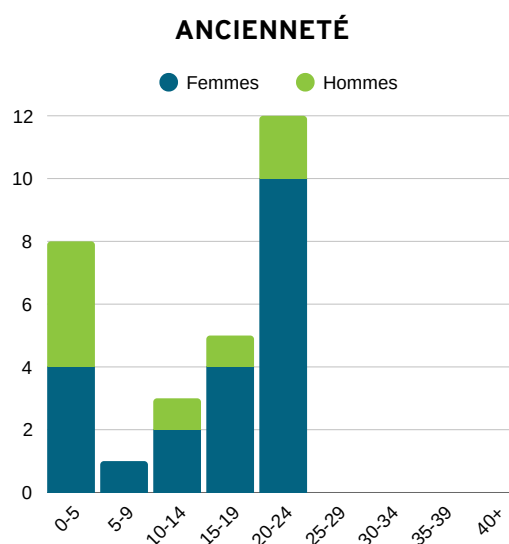
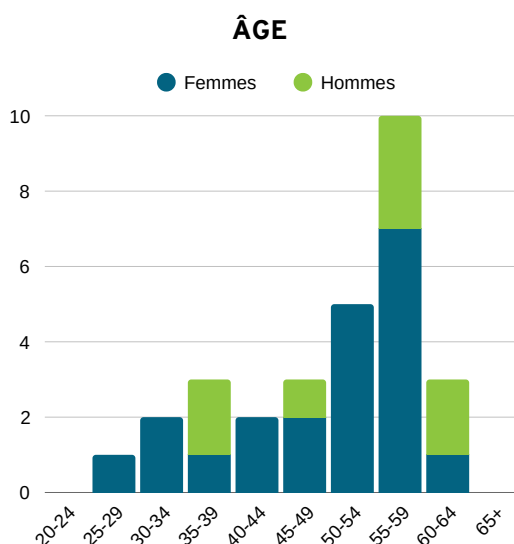
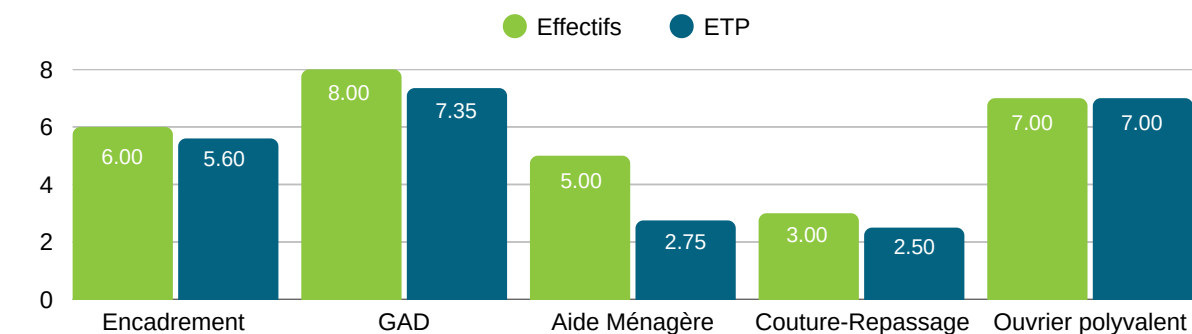
2. Contexte global & Missions

Le département en Economie sociale compte 4 services (et des garde-malades en préavis).

- Les ouvriers polyvalents sociaux (OPS) réalisent des travaux de peinture et tapissage, ainsi que des petits dépannages de plomberie, menuiserie, petit plafonnage et carrelage et entretien des jardins.
- Le centre d'activités organise des activités en journée pour les personnes isolées, âgées, ... les participants sont amenés à échanger, réfléchir et prendre conscience des choix de vie qui s'offrent à eux et des comportements qu'ils peuvent avoir en tant qu'acteurs de leur santé.
- Le service couture raccommode tout type de vêtements, tentures, draps, coussins, et réalise des créations et adaptation sur mesure en couture.
- Le service ergothérapie intervient pour maintenir, restaurer ou faciliter l'implication des patients ou bénéficiaires dans leurs activités quotidiennes, en toute sécurité et autonomie. Son approche vise le réapprentissage et/ou l'adaptation à chaque situation personnelle pour assurer une qualité de vie optimale.
- Le service des garde-malades a annoncé sa fermeture en 2023. Le personnel qui a refusé transfert vers le département AVJ, effectue des prestations en renfort jusqu'à la fin des préavis.

3. Personnel

Au 31/12/2024, 30 personnes dont 10 malades sont sur le payroll, soit 17,9 ETP actifs.



4. Activité

4.1 ERGOTHÉRAPIE

Le service d'ergothérapie a démarré en octobre les visites à domicile chez les bénéficiaires suite aux demandes du personnel encadrant. La majorité des demandes concerne la prévention des chutes et l'adaptation du domicile pour favoriser le maintien de la personne et les missions de nos collègues en aide à la vie journalière et aux soins à domicile.



4.2 OUVRIERS POLYVALENTS SOCIAUX

Le service des ouvriers polyvalents sociaux a vu son activité en forte augmentation dans les demandes d'entretien des jardins des bénéficiaires. Malgré un début d'année très calme, les 6 ouvriers ont presté 8878 heures à domicile. Le service agrandit son territoire progressivement pour arriver à couvrir la zone complète Liège-Huy-Waremme fin 2025. En effet, 37% des demandant proviennent de Liège, 16% d'Aywaille et son arrondissement et 47% le reste de la zone.

4.3 SERVICE COUTURE

En plus du travail habituel, l'atelier « Magnif'il » a débuté en juillet la confection de 1000 tote-bags pour un projet interne et une commande de 450 produits pour notre partenaire MC. Des protèges cahiers, des sacs de gymnastiques, des emballages-tartines et des plumiers ont été confectionnés pour une école de devoirs au Burkina Faso.



4.4 CENTRE D'ACTIVITÉS



Depuis juillet 2024, le centre d'activités « Envies'Age » de l'ASD a réellement vu le jour. Les animations sont proposées dans différentes antennes, couvrant ainsi la zone géographique de l'ASD.

Tous ces changements ont également amené des modifications dans le personnel d'animation. Une animatrice a quitté son poste en juin et a été remplacée à partir de fin octobre.

Durant cette année de transition, jusqu'en juin, les activités proposées étaient partagées entre des activités occupationnelles et divertissantes, laissant une place de plus en plus importante à des animations thématiques orientées vers la santé et le bien-être des seniors.

➤ LA CRÉATION DE SITES INTERNET "ENVIES'ÂGE" & "MAGNIFIL"

Dans un objectif de visibilité, deux sites internet ont été créés pour permettre aux personnes de découvrir, comprendre et suivre les activités des 2 services.



➤ PROJET "AIDANT PROCHE"

Depuis plusieurs années déjà, nous collaborons avec la MC pour mettre en place des actions spéciales durant la semaine des Aidants Proches. Cette année encore, nous avons relancé cette action lors de la 1^{ère} semaine d'octobre. Nous avons pour ambition d'élargir ce projet à Huy ainsi qu'à Aywaille.

A cette occasion, nous avons mis en place 1 conférence à destination des professionnels et des Aidants Proches « Prendre soin de soi pour prendre soin de l'autre » animée par Sarah Schroyen, docteure en psychologie de l'ULiège. Celle-ci a eu lieu à Liège, à la Clairière de Fayenbois, et a rassemblé 34 personnes.

Dans un second et troisième temps, 2 ateliers étaient proposés pour poursuivre la réflexion : « Comment prendre soin de soi » animé par Nancy Wollseifen, coach en développement personnel, auquel 10 personnes ont participé et une séance de bien-être répit qui a accueilli 8 personnes.

Cette même conférence a eu lieu à Huy, dans les locaux de la MC, 9 personnes y ont assisté. La même proposition d'ateliers a été faite aux participants de Huy mais ceux-ci n'ont pu avoir lieu, faute de participations suffisantes. L'action d'Aywaille se déroulera en 2025. Le public des Aidants Proches est et restera un public difficile à toucher mais l'action de Liège, qui a remporté un réel succès, nous montre qu'il est possible de le faire et que la demande d'aide, de temps d'échange et de répit des Aidants Proches est bien présente.



➤ PROJET "FONDATION ROI BAUDOUIN"

« Comprendre et gérer les données de santé en ligne pour mieux se mobiliser : Sensibilisation et ateliers participatifs ».



La numérisation prend une place croissante, y compris dans les services de santé, ce qui peut rendre la navigation difficile. Dans ce contexte, nous avons répondu à un appel à projet de la Fondation Roi Baudouin et obtenu un subside de 10.450€ pour créer des supports pédagogiques et organiser des animations.

Ces animations « E-santé et données de santé en ligne » porteront sur les ressources numériques en santé, les outils disponibles, le vocabulaire spécifique et les comportements prudents à adopter en ligne.

L'objectif ultime de ces animations est de proposer aux participants une connexion guidée et accompagnée afin de découvrir les sites Ma Santé, Réseau de Santé Wallon et Mes Médicaments ainsi que les actions possibles en tant qu'acteur de sa santé.

5. Faits Marquants

- Le centre d'activités : fermeture du centre d'activités divertissantes « Récré du Cœur » en Amercoeur au 30/06/2024 et développement du nouveau centre d'activités « Envies'Age »
- Développement de nouveaux partenariats et itinérance du centre d'activités « Envies'Age » autour des animations en santé et autonomie.
- Couture : fermeture de l'atelier « RERAC : couture et repassage » et développement de l'atelier « Magni'fil »
- Démarrage d'un nouveau service d'Ergothérapie en octobre 2024

6. Perspectives 2025

- Déploiement du service « Ouvriers polyvalents sociaux » sur tout Liège-Huy-Waremme et renforcement de l'équipe.
- Partenariats avec des EPN pour l'autonomie numérique des seniors, et avec des antennes locales (CPAS, mutuelles...) et groupes seniors via « Envies'Age ».
- Création d'un catalogue couture en ligne enrichi et test de couture à domicile pour adapter les vêtements aux personnes en perte d'autonomie.
- Formations internes : « Comprendre le système des mutuelles » et « Mes données de santé en ligne ».
- Collaboration avec le CISP CALIA pour dispenser la formation « Aide à la Vie Journalière » à leurs stagiaires.
- Formation à la manutention pour le personnel AVJ et CJB par l'ergothérapeute et les référents manutention.



LE CENTRE DE COORDINATION





1. Préambule

En 2024, en plus des 8 personnes qui composent le Centre de Coordination (pour 5,6 ETP : 7 coordinatrices et une employée administrative), nous avons accueilli une collègue pour un contrat de travail de remplacement. Elle s'est vite intégrée à l'équipe grâce à son stage de 3ème année réalisé à l'ASD de Verviers.

Les réunions hebdomadaires pluridisciplinaires autour des patients ont évolué vers une formule de proximité par zone géographique plus réduite, moins fréquente (1x ou 2/mois) et, avec un timing raccourci. La nouvelle formule est ajustée aux besoins des différents métiers pour rester centrés au plus près de nos bénéficiaires et de leurs objectifs.

Nous avons également concrétisé les projets initiés en 2023 :

- Le projet de la Fondation Roi Baudouin a permis de former 17 référents (tous métiers confondus) au sein de l'ASD.
- Le support « Outil transversal made in ASD », créé à l'attention des Aides Familiales, s'est muni de 11 fiches supplémentaires sur le thème de la Santé Mentale (voir point 9, page 15).
- Le Groupe de Travail ILCC (Initiative Liégeoise des Centres de Coordination) a pu évaluer positivement les « Mardis de la Coordi ». Les 3 séances se sont déroulées avec des thèmes différents et, à chaque fois un temps d'échanges interservices. Deux rencontres sont prévues en 2025.

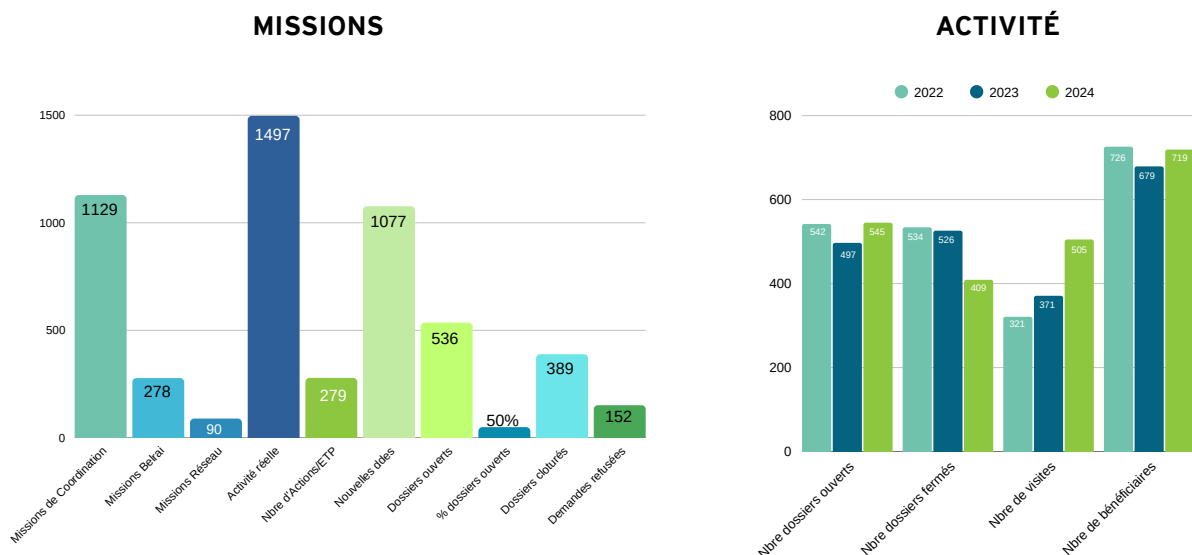
2. Contexte global & Missions

Depuis le 1er janvier 2016, notre Centre de Coordination est agréé pour couvrir les 55 communes des arrondissements de Liège, Huy et Waremme. Nous assurons gratuitement la coordination des soins et de l'aide à domicile, garantissant une prise en charge continue et de qualité, tout en respectant le libre choix du bénéficiaire. Une permanence téléphonique 24h/24 est mise en place pour accompagner les bénéficiaires souhaitant rester ou réintégrer leur lieu de vie.

Nos missions s'articulent autour de trois axes :

- Coordination des services : Chaque demande est enregistrée et traitée. Selon les besoins, une information est fournie, une orientation est proposée ou un dossier de coordination est ouvert, impliquant une rencontre avec le bénéficiaire et une évaluation via l'outil BelRai Screener pour mesurer son autonomie et adapter le suivi.
- Évaluation : L'analyse de la situation du bénéficiaire permet d'identifier ses besoins couverts et non couverts, afin de mettre en place un plan d'intervention efficace.
- Travail en réseau : La coordinatrice collabore avec au moins deux prestataires externes aux compétences complémentaires, favorisant un partenariat de confiance et un partage d'informations pertinent, garantissant ainsi une prise en charge optimisée.

3. Activité



3.1 CONVENTIONS DE COLLABORATION

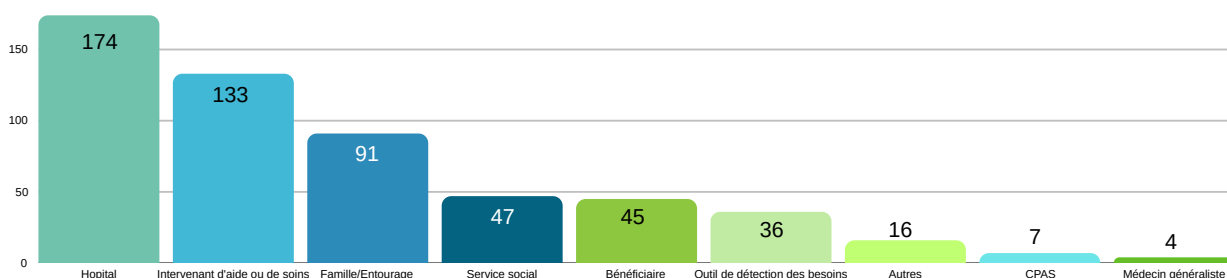
Notre base de données comprend une liste de prestataires et/ou services pour divers types de services avec lesquels nous concluons une convention.

Les plus souvent utilisés sont : administrateurs de biens, aides familiales, aides ménagères, biotélévigilance, centres de jour, ergothérapeutes, gardes à domicile, services spécifiques dédiés aux personnes handicapées, soins infirmiers, kinés, logopèdes, maisons de repos, médecins, services spécialisés dans des pathologies diverses et variées, pédicures, petits travaux, pharmacies, prêt de matériel, santé mentale, repas à domicile, CPAS, mutuelles, communes, soins palliatifs et transports,....

3.2 PERMANENCE

À raison de 20h/semaine, de 9h à 13h (+ de 1000 heures sur l'année ou l'équivalent de 26 semaines de 38h), la personne qui effectue la permanence répond rapidement à toute demande adressée au Centre de Coordination.

3.3 ORIGINES DE LA DEMANDE



4. Le Réseau

COLLABORATION AVEC LES HÔPITAUX ET STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

➤ LE RETOUR À DOMICILE.

En collaboration avec les services sociaux hospitaliers, nous facilitons le retour des patients à domicile dans des conditions optimales de sécurité et de confort. Cette année, 35 % des patients pris en charge nous ont été confiés pour des situations complexes et urgentes.

L'anticipation de la sortie d'hôpital est essentielle pour éviter une rupture entre l'hospitalisation et le domicile. Nous mettons tout en œuvre pour organiser rapidement les services nécessaires et rencontrer les bénéficiaires ainsi que leur entourage.

Un formulaire de demande est mis à disposition des services sociaux hospitaliers, de Séjour et Santé à Nivezé (3 % des demandes) et du service Autonomie & Domicile de la MC (4 %), garantissant un lien direct avec nos coordinatrices et un traitement efficace des dossiers.

La coordination repose sur la collaboration avec les intervenants et constitue un soutien essentiel aux personnes isolées, précarisées ou en perte d'autonomie, bien que souvent méconnue du grand public. Les bénéficiaires ne sollicitent généralement pas ce service d'eux-mêmes, mais en sont informés par les services sociaux ou les prestataires de soins.

5. Perspectives

En 2025, les réunions pluridisciplinaires par secteur seront reconduites, à la demande des professionnels de terrain. Ces temps d'échange favorisent l'harmonisation des pratiques et renforcent la cohérence des accompagnements. Ils stimulent une dynamique de collaboration constructive et une reconnaissance mutuelle entre métiers, au bénéfice direct des personnes accompagnées par l'ASD.

Par ailleurs, l'équipe prévoit de rencontrer les services sociaux des hôpitaux liégeois avec les responsables de secteurs et les infirmiers de liaison, dans une démarche de meilleure connaissance mutuelle et de présentation de notre offre de services. Des visites sont également prévues dans plusieurs CPAS afin d'initier ou de renforcer des collaborations locales au service des habitants.

Une nouvelle dynamique s'est également installée entre les centres de coordination liégeois, sous l'impulsion du SISD - le GLS. Ces rencontres régulières permettent d'aborder des thèmes concrets liés aux réalités de terrain. En 2025, deux thématiques seront mises à l'honneur : le télé-accueil et les problématiques de logement, en collaboration avec les AIS.



CHARTRE QUALITÉ

Elaborée par les travailleurs d'Aide & Soins à Domicile interrogés par la Commission Qualité (sur mandat du Conseil d'Administration de la FASD), cette Charte s'inscrit dans une démarche d'attention permanente à la qualité de nos services.

Nos valeurs

Professionnalisme, humanisme, pluridisciplinarité, transversalité, solidarité d'équipe, créativité, accessibilité et équité envers les bénéficiaires et les travailleurs sont des valeurs à cultiver sans relâche.

En priorité et selon les ressources disponibles, nous plaçons les bénéficiaires au centre de nos préoccupations, dans le respect réciproque, tout en gardant le sens d'une certaine rentabilité.

Les temps changent, notre entreprise grandit.

Évaluons régulièrement les points suivants pour adapter nos pratiques : possibilités et limites de nos interventions, juste flexibilité, efficacité, reconnaissance du travail et des personnes, respect des règles contractuelles, disponibilité de la hiérarchie et solidarité au sein de nos équipes.

Réactivons ce qui nous a incité à travailler au sein d'AIDE & SOINS A DOMICILE : l'autonomie dans le travail, l'humanité, les relations individuelles, le non-jugement, le soutien de la hiérarchie, la possibilité de s'épanouir professionnellement, les avantages matériels et financiers et la flexibilité des horaires.

Ce qui fait notre différence

AIDE & SOINS A DOMICILE valorise tout particulièrement la confiance, la continuité de service, la disponibilité des services, l'expérience, les formations continuées, l'organisation, la proximité, la qualification et l'investissement des personnes, la qualité d'encadrement, la qualité du matériel utilisé, le sérieux, la stabilité du personnel et le suivi régulier.

La qualité

La qualité de nos prestations doit faire l'objet d'une préoccupation permanente. La formation continue, dès l'engagement, et le tutorat constituent des leviers importants.

La qualité, c'est aussi une culture d'entreprise, une image claire, un langage commun. C'est un travail d'équipe autour du bénéficiaire, avec des professionnels qui connaissent les différents métiers.

Nous devons perfectionner le suivi des demandes, la rapidité des réponses et du "recontact", le respect des engagements mutuels et la gestion des plaintes.

Pour répondre au mieux à toutes les demandes urgentes, il convient de les analyser de près tout en garantissant la continuité des soins.

Les responsables doivent apprécier la qualité du travail, manifester leur soutien positif et leur reconnaissance.

L'avenir

Pour un avenir de qualité, soignons la communication pluridisciplinaire, transversale ; parlons un langage commun ; réfléchissons à la notion d'urgence et aux limites professionnelles du maintien à domicile ; développons des projets innovants ; apprenons à ouvrir et clôturer un dossier en assurant le suivi ; mettons l'accent sur la responsabilité du travailleur et privilégions la sécurité du bénéficiaire et du travailleur.

“

Nous remercions chaque
travailleur d'AIDE & SOINS
à DOMICILE

Liège-Huy-Waremme sans
qui, nos missions
quotidiennes ne
pourraient être réalisées,
nos partenaires pour leur
collaboration dans les
prises en charge ainsi que
tous les bénéficiaires qui
nous font confiance et
nous ouvrent leur porte
chaque jour.