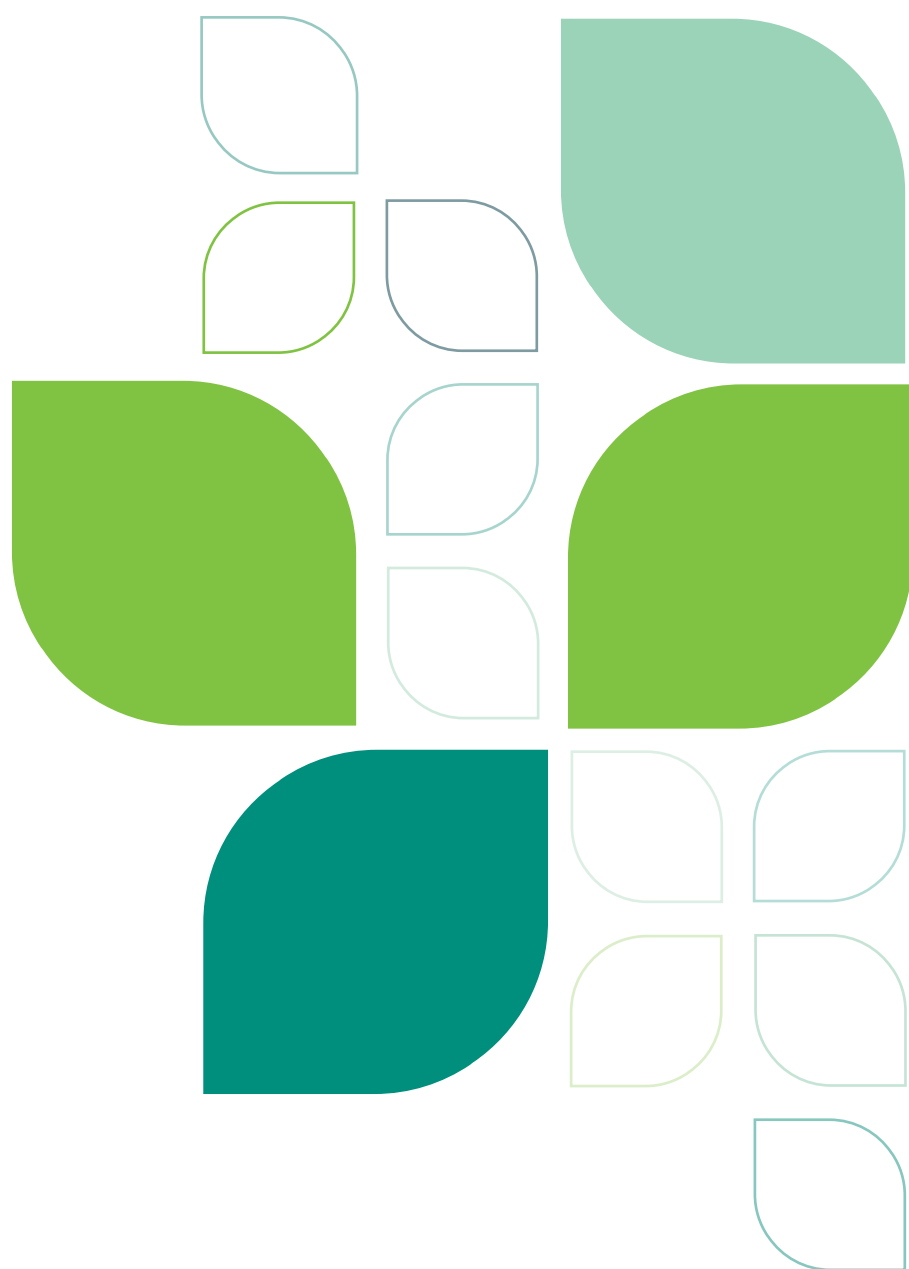




**AIDE & SOINS
A DOMICILE**

Partenaire Mutualité chrétienne



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

TABLE DES MATIERES	Page
Première partie : présentation de l'association et organigramme	
1.1. Présentation d'Aide et Soins à Domicile Namur	4
1.2. La spécificité et les caractéristiques de notre projet	6
1.3. Notre zone d'activité	7
1.4. Présentation des métiers	8
1.5. L'organigramme	10
Deuxième partie : les faits marquants	
2.1. Les faits marquants dans notre ASD	12
2.2. Les perspectives 2024	24
Troisième partie : l'activité	
3.1. Les chiffres de l'activité	27
3.2. Les bénéficiaires / patients	31
3.3. La demande	34
3.4. La productivité	36
3.5. Les déplacements en voiture	38
Quatrième partie : le bilan social	
4.1. Le personnel occupé	40
4.2. Les mouvements du personnel	42
4.3. Les emplois subventionnés	42
4.4. La ventilation du personnel selon l'âge	43
4.5. La ventilation du personnel selon le régime de travail	44
4.6. L'évolution de l'absentéisme	44





PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION ET DE SON ORGANIGRAMME



1.1. Présentation d'AIDE & SOINS A DOMICILE NAMUR

AIDE & SOINS A DOMICILE, c'est l'**intégration**, au sein d'une seule et même association, de **trois activités** au service de la population :

- **Les Soins Infirmiers assurés par :**
 - Des infirmiers qui dispensent des soins, y compris les plus techniques
 - Des aides-soignants qui assistent les infirmiers en matière de soins et d'éducation du patient dans le cadre d'activités coordonnées par l'infirmier
- **L'Aide à la Vie Journalière :** regroupant les services d'aides familiales, de gardes à domicile, d'aides ménagères pour dispenser tous les services de l'aide à la vie journalière.
- **Le Centre de Coordination :** pour coordonner le travail multidisciplinaire auprès d'un bénéficiaire (information, évaluation des besoins et des ressources, lien hôpital-domicile, etc.).

Faire appel à AIDE & SOINS A DOMICILE, c'est s'assurer, en un seul coup de téléphone ou un seul contact, de la possibilité d'un accompagnement organisé et coordonné par un personnel qualifié.

Les valeurs de notre institution sont reprises dans une charte qualité travaillée avec le personnel (voir page 5)

AIDE & SOINS A DOMICILE Namur est affilié à la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile (FASD) qui regroupe les ASD en régions wallonne, bruxelloise et germanophone.



CHARTE QUALITÉ



Partenaire Mutualité chrétienne

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.



1.2. La spécificité et les caractéristiques de notre projet

Les collaborations entre les différents métiers du domicile ont toujours existé.

La création du concept AIDE & SOINS A DOMICILE a permis de les renforcer et de les structurer, réalisant ainsi un grand pari, un choix politique et éthique : **une approche globalisée du bénéficiaire tant dans la sphère de la santé que dans la sphère sociale.**

AIDE & SOINS A DOMICILE, c'est la rencontre de l'**interdisciplinarité** où aucune profession ne détient à elle seule les compétences qui permettent de répondre globalement aux demandes des bénéficiaires.

AIDE & SOINS A DOMICILE, c'est le choix de construire une **culture commune**, un **projet commun** où les aidants et les intervenants de l'aide et des soins se retrouvent réunis dans une démarche essentielle, celle de l'accompagnement.



1.3. Notre zone d'activité

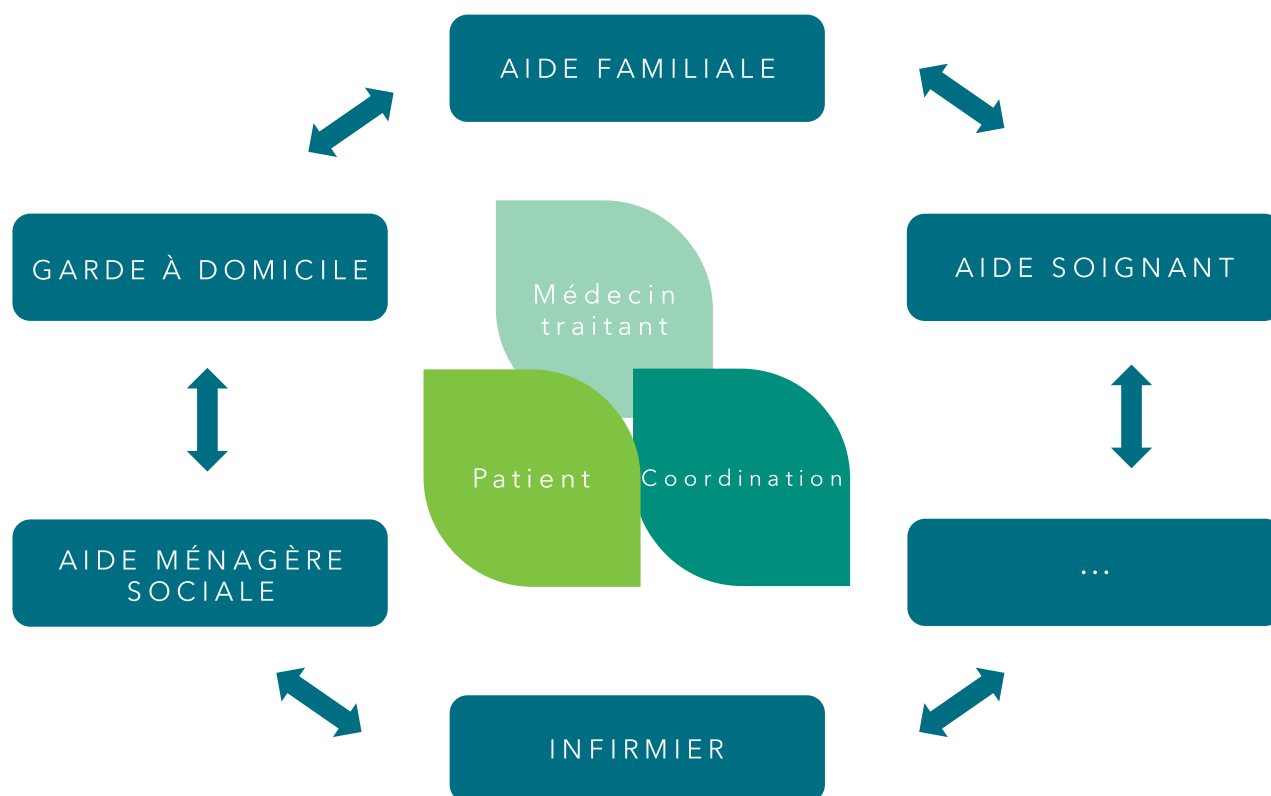
AIDE & SOINS A DOMICILE est présent dans toute la province de Namur au travers de **4 centres**.

La carte ci-dessous en détermine les contours.

Pour l'arrondissement de Dinant, notre département Aide à la Vie Journalière n'assure que l'activité Garde à Domicile.



1.4. Présentation des métiers



AIDE & SOINS A DOMICILE essaye de répondre à une multiplicité de demandes et de besoins. Pour ce faire, plusieurs types de services sont proposés et requièrent la collaboration de différents professionnels sur le terrain :

- **L'infirmier** dispense des soins, y compris les plus techniques : administration de médicaments, toilette, injection, pansement, perfusion, dialyse péritonéale, hospitalisation à domicile...
- **L'aide-soignant** assiste l'infirmier en matière de soins et d'éducation du patient dans le cadre d'activités coordonnées par l'infirmier telles que les toilettes, la prévention des escarres, la mise en place de bas de contention...
- **L'aide familiale** accompagne la personne dans tous les actes de la vie journalière : préparation des repas, courses, aide à la toilette, entretien du domicile... avec toujours une dimension d'accompagnement et de soutien.
- **L'aide-ménagère « sociale »** prend en charge l'entretien courant des pièces d'habitation.
- **Le garde à domicile** accompagne la personne dépendante en assurant une présence continue et une surveillance de jour et de nuit.



Tous ces métiers sont encadrés soit par un **assistant social** pour les professions de l'Aide à la Vie Journalière (AVJ), soit par un **infirmier en chef** pour les métiers de soins.

Tous ces professionnels sont amenés à travailler ensemble, à la fois pour le bien-être du bénéficiaire et le soutien de son ou de ses aidants proches/de son entourage informel.

Qu'ils appartiennent au réseau interne ou au réseau élargi, il est impératif qu'il y ait une bonne transmission de l'information professionnelle entre tous.

C'est en cela que le **coordinateur de l'aide et des soins** intervient.

Son action consiste à rencontrer le bénéficiaire, ses proches, et, éventuellement, les professionnels qui seront amenés à intervenir dans la situation. Qu'il s'agisse de rencontres à l'hôpital, à domicile ou de la mise sur pied de réunions (coordination, concertation, réévaluation...), il travaille à établir un **plan d'intervention** personnalisé, validé par le bénéficiaire, qui comprend les prestataires, leurs fréquences d'intervention et leurs tâches.

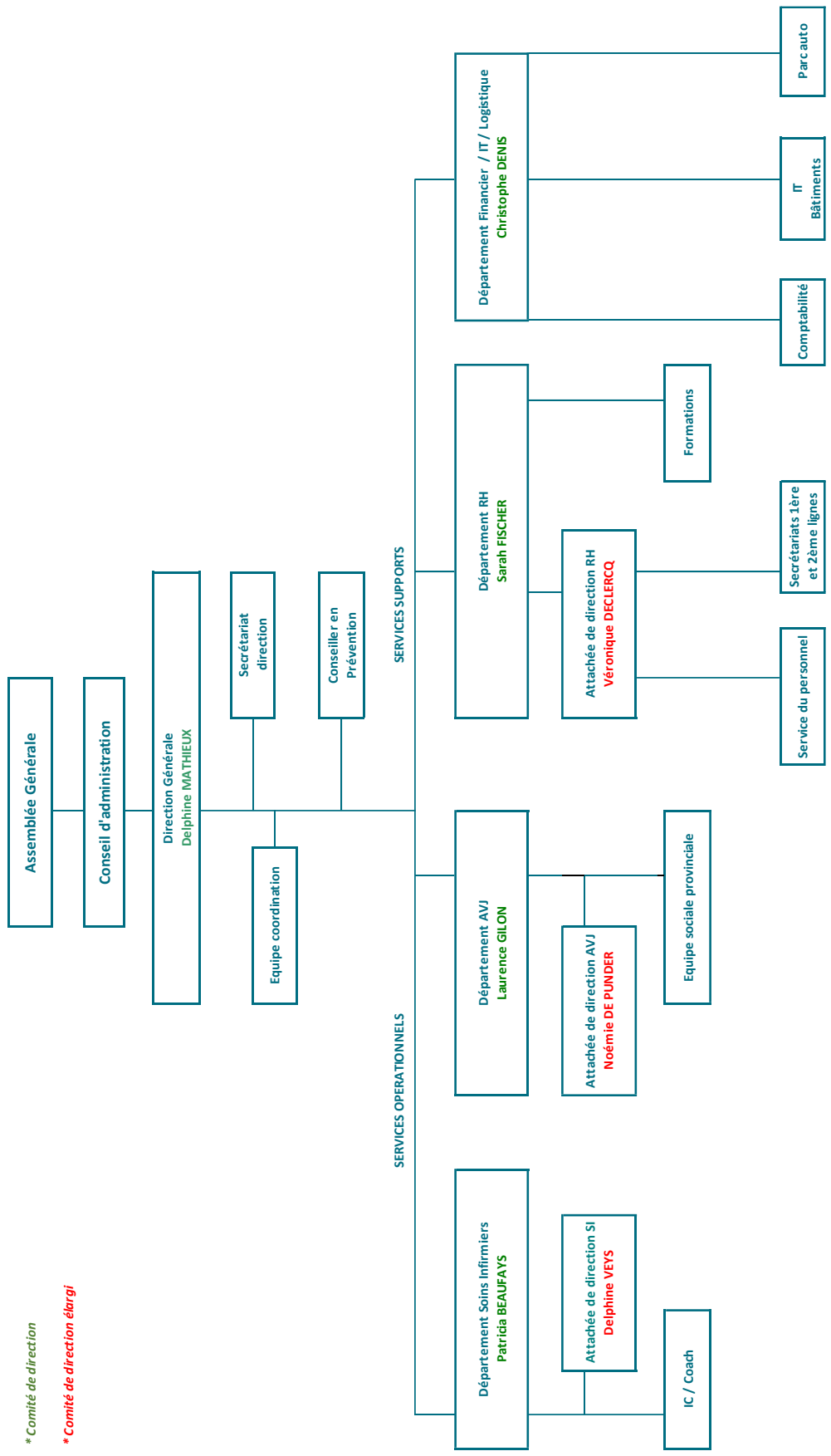
Tenu au secret professionnel, il doit néanmoins être garant d'une qualité de l'information partagée. Il est à signaler qu'il n'exerce pas d'autorité hiérarchique sur le réseau des professionnels en place.

A côté des professionnels de terrain et en soutien à leurs actions, A.S.D. occupe aussi du personnel administratif qui gère, notamment, l'accueil téléphonique, la facturation, les salaires, la comptabilité, le parc auto, l'informatique... Ces personnes, qui travaillent souvent dans l'ombre, sont des maillons indispensables qui contribuent pleinement à la réalisation de notre objet social.



1.5. L'organigramme

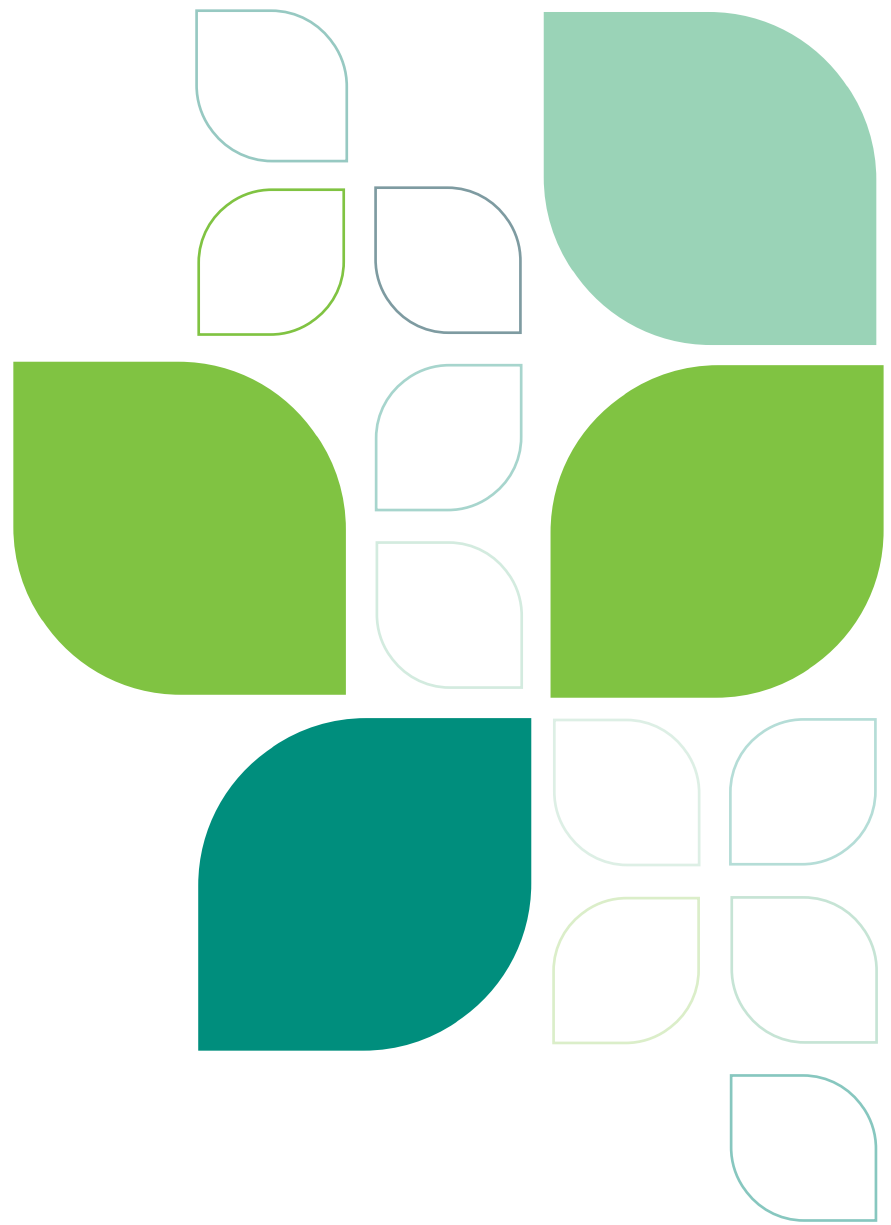
AIDE ET SOINS A DOMICILE EN PROVINCE DE NAMUR ORGANIGRAMME 1er avril 2024



* Comité de direction

* Comité de direction élargi





DEUXIÈME PARTIE : LES FAITS MARQUANTS



2.1. Les faits marquants dans notre ASD en 2023

A. A.S.D., une ASBL qui vit...

JANVIER L'A.S.D. reçoit le prix Turquoise



Belle reconnaissance pour ASD et l'ensemble de ses 650 travailleurs lors de la remise du prix Turquoise par les Engagés de Namur le vendredi 27 janvier.

Ce prix nous a été remis pour nous remercier de notre investissement durant la période Covid.

FÉVRIER Participation au salon Soins et Santé à Namur Expo



Présence d'Aide et Soins à Domicile en Province de Namur au salon professionnel du secteur médical, paramédical et de l'aide à Namur Expo.

Une belle occasion de venir découvrir nos services et nos métiers.



MARS

Après 4 ans, le département AVJ
se retrouve autour d'un repas



AVRIL

Interview de la Fondation Roi Baudouin sur Gedinne



MAI

Mobilisation « Soins Infirmiers en danger »



JUILLET

Coupole Rémésio à l'A.S.D. autour de la question de l'activité physique en entreprise



OCTOBRE

La fête du personnel



L'incroyable succès de notre fête du personnel.

Les sourires, la camaraderie, l'énergie positive et les moments de surprise étaient palpables tout au long de la soirée. Ce succès est le reflet de l'engagement, de la créativité et du dévouement de l'ensemble du personnel, ainsi que de la magie du moment.



OCTOBRE

A.S.D reçoit le prix Medinomia pour son projet « Un Nôtre soin »

Bravo à nos collègues Patricia Beaufays et Séverine Vermersch qui ont remporté le prix Medinomia pour le meilleur abstract de cette édition 2023. Ce prix est également destiné à l'équipe-pilote de Gedinne pour le projet "Un Nôtre soin".



Inauguration des locaux réaménagés à Gedinne



NOVEMBRE

Le Conseil d'administration et la direction se retrouvent pour célébrer le travail accompli



Assemblées du personnel



DÉCEMBRE

Arrivée des nouvelles voitures SI



Le traditionnel concours du pull de Noël...



B. Les objectifs 2023 sont atteints...

L'année 2023 s'est prolongée dans la mouvance de 2022, à savoir la relance d'une série de projets initiés à la suite de la crise Covid qui nous avait fortement impacté durant les années 2021 et 2022.

Les quatre objectifs que nous nous étions fixés ont pu être atteints :

- Nous souhaitons approfondir notre maîtrise des nouveaux logiciels (GAP, Allsoft, 3CX), la réorganisation des équipes administratives et de terrain, travailler en mode projet, etc.
- Un plan d'actions co-construit avec les membres du CPPT a pu être finalisé à la suite de l'enquête réalisée auprès de l'ensemble des travailleurs sur **l'analyse des Risques Psycho-Sociaux** (RPS), suivi par des focus groupes par métier. Les thématiques abordées lors de ces groupes étaient variées : flexibilité et autonomie, charge de travail et charge émotionnelle. Le plan d'actions se synthétise en 19 actions concrètes qui guideront notre travail durant les années 2024-2025.

Pour le département AVJ	
1	Mise à jour des informations bénéficiaires dans GAP (dématérialisation des anciennes fiches de liaison) = fiche signalétique
2	Planification des horaires de travail
3	Possibilité d'une pause de 15 minutes
4	Reconnaissance d'un temps administratif au personnel de terrain
5	Nomination d'une AF référente par rapport aux grosses situations ou dans les situations où il y a un problème psychologique
Pour le département Soins Infirmiers	
6	Formation/recyclage à la fonctionnalité de la tablette
7	Travail sur les Conditions Générales de Prestations
8	Suivi du guide des bonnes pratiques, y compris en réunion d'équipe
9	Mise en ordre et rationalisation des tournées en équipe
10	Diminution de la charge mentale
Pour l'ASD dans son ensemble	
11	Organisation des réunions d'équipe transversales, entre plusieurs métiers
12	Poursuite du GT communication
13	Communication des changements d'horaires
14	Appels directs aux bénéficiaires par les travailleurs de terrain
15	Informations sur les changements d'horaire, en prévoyant le temps de travail
16	Mise à jour des informations dans Antalys
17	Accès dans Antalys pour les téléphonistes et secrétaires (infos bénéficiaires)
18	Circulation de l'information entre métiers lors d'un décès/d'hospitalisations
19	Accompagnement de la reprise du travail, y compris par le CESI



- Le **département des Ressources Humaines** a démarré sa restructuration avec un pilotage par Mesdames Fischer et Declercq. Les enjeux de ce département sont de taille quand on sait que plus de 94 % des charges de l'entreprise concernent la masse salariale. Accorder encore davantage d'importance au facteur humain au sein de notre entreprise nous semble primordial. La charge de travail, y compris émotionnelle, est réelle. L'absentéisme reste (trop) important et désorganise quotidiennement le travail. Le recrutement et la fidélisation de notre personnel sont des enjeux majeurs dans l'ensemble de nos métiers, en pénurie. L'accompagnement de nos encadrants et la formation continuée pour tous doivent rester des priorités pour assurer la qualité de nos services.
- Tout en tenant compte d'un environnement très mouvant, nous avons finalisé **notre plan stratégique 2024-2028**. Celui-ci a été validé par notre Conseil d'administration et présenté aux équipes durant le dernier trimestre de l'année. Il se décline en huit axes :
 - ASD en Province de Namur : son positionnement
 - ASD en Province de Namur : vers une évolution de son offre de soins et d'aide
 - ASD en Province de Namur : le suivi systématique de nos indicateurs quantitatifs et qualitatifs
 - ASD en Province de Namur : le bien-être du personnel et la prévention des accidents du travail (AT)
 - ASD en Province de Namur : vers un management participatif et créatif
 - ASD en Province de Namur : son implication hors de ses murs
 - ASD en Province de Namur : le respect du cadre législatif
 - ASD en Province de Namur : sa gouvernance.



Nous portons haut nos valeurs

LE SENS DE L'HUMAIN

L'humain est bien sûr au cœur de toutes nos activités. C'est pour lui et par lui que nous agissons.

L'ÉQUITÉ, L'ACCESSIBILITÉ

Nous veillons à ce que l'accès aux soins de santé et à l'assistance à domicile ne soient pas l'apanage de quelques privilégiés, mais puissent être accessibles au plus grand nombre.

LE PROFESSIONNALISME

L'humanité n'empêche pas le sérieux. Nous faisons donc preuve d'un professionnalisme irréprochable dans l'exercice de nos activités de soins et d'assistance à domicile.

LA SOLIDARITÉ

C'est notre valeur pivot, celle qui sous-tend toutes les autres. Solidarité avec les personnes à qui nous apportons aide et soins, mais aussi solidarité entre nous dans l'exercice de nos missions.

NOUS SOMMES PLURIDISCIPLINAIRES

Notre offre est pluridisciplinaire et comporte :

- Des soins infirmiers;
- Une aide à la vie journalière : aide familiale, aide-ménager-ère et garde à domicile;
- Un centre de coordination intégré.

NOUS ASSUMONS NOTRE MISSION

Notre association a pour but, à l'exclusion de toute fin lucrative, la coordination et l'amélioration de l'aide et des soins aux personnes malades, âgées ou handicapées à leur domicile ou dans une structure d'hébergement.

NOUS SOUTENONS NOTRE VISION

Être le partenaire durable pour l'Aide et le Soins à Domicile en Province de Namur, grâce à un management participatif et créatif.

ENCORE MERCI DE VENIR EN AIDE À TOUS CEUX QUI EN ONT BESOIN EN FAISANT DE LEUR QUALITÉ DE VIE VOTRE MÉTIER AVEC NOTRE ASD !

Avec l'ensemble du Comité de direction, nous nous sentons déterminés à faire d'ASD le partenaire indispensable en Province de Namur. Nous souhaitons également susciter chez chacun-e de nos collaborateurs-trices le sentiment de fierté d'appartenance à ASD. Soyons fier-ères de ce que nous accomplissons chaque jour.



L'année 2023 a également été marquée par le renouvellement de nos instances. L'installation de la nouvelle Assemblée générale et du nouveau Conseil d'administration ont eu lieu respectivement les 14 et 25 septembre. Nous félicitons les personnes élues et nous nous réjouissons de les avoir à nos côtés durant les six prochaines années.

Ont été élus au Conseil d'administration et à l'Assemblée générale :

- Bensalah Imane
- Bral Monique
- Damilot Jean-Claude
- De Wouters d'Oplinter Damien
- Dessambre Bruno
- Hanseval Philippe
- Hostaux Pierre
- Husson Jean-François
- Jouret Danièle
- Marcq Sébastien
- Plompteux Christophe
- Setton Francis
- Van Lierde Jocelyne
- Wouters Fernand

Ont été élus à l'Assemblée générale :

- Boreux Kathleen
- Cleda Etienne
- Douillet André-Marie
- Dussenne Claude
- Gailly Emmanuel
- Hubaux Philippe
- Jacques Rose-Marie
- Klein Dorothée
- Lefleur Jean-Luc
- Mercier Michel
- Muschart Xavier
- Thibaut-Buffart Edmond
- Tixhon Axel



C. ASD Namur, c'est aussi l'obtention de prix, belle reconnaissance du travail accompli

Après avoir reçu le prix « Turquoise » accordé par la section namuroise des « Engagés » pour le travail accompli durant la période Covid, l'entreprise s'est vu décerner le prix « Medinomia » lors de l'édition 2023 du colloque médico-économique pour son projet « *Un Nôtre soin* » sur le centre de Gedinne.

En novembre, ASD a pris part à un autre concours, international cette fois-ci.

Début février 2024, nous avons eu le plaisir d'apprendre que nous avons obtenu la première place dans la catégorie « *Hors Québec* ». Ce prix « *Distinction* » est attribué aux entreprises qui se distinguent en matière de santé, qualité de vie et mieux-être au travail. Ce prix vient couronner les efforts soutenus de notre association afin de créer un environnement de travail agréable, dans lequel chaque employé se sent valorisé.

Prendre soin de son personnel, un enjeu crucial



La pénurie de personnel soignant dans les hôpitaux est criante, mais elle se fait également sentir dans des secteurs tels que les soins et l'aide à domicile. Prendre soin de son personnel est donc devenu un enjeu crucial pour les structures de soins... Nous l'avons bien compris !

Une politique d'amélioration continue

« *Enclencher cette démarche, c'est entrer dans un processus permanent d'amélioration, c'est exercer sa responsabilité sociétale d'entreprise* » détaille Dominique Loroy du Cabinet Conseil CAMILLE, spécialisée en Santé Qualité de Vie et Mieux-Etre au Travail, qui accompagne ASD Namur dans ce processus de culture d'entreprise positive et participative. « *Recevoir cette reconnaissance de travail accompli relance une dynamique positive, cela motive les équipes et les fédère.* » ajoute-t-elle.

L'obtention de ce prix n'est que le démarrage d'une politique d'amélioration continue de la santé et du mieux-être envers notre personnel. « *Nous venons d'ailleurs de signer une charte d'engagement, en collaboration avec le Comité de Prévention et de Protection au Travail (CPPT)* » explique Delphine Mathieux, la directrice générale d'ASD Namur. « *Notre objectif est de mettre en place des actions concrètes qui toucheront les quatre sphères d'activités reconnues pour leur impact dans le cadre du référentiel « Entreprise en Santé », soit : les habitudes de vie du personnel, l'équilibre travail/vie personnelle, l'environnement de travail et les pratiques de gestion* ».



Des exemples concrets

Parmi les activités concrètes mises en place, on peut citer le *programme Ergo Fit*, un programme de mise en forme pour les collaborateurs. Prévu pendant leur temps de travail, ce dernier vise à entretenir sa santé et à renforcer sa capacité à faire face aux contraintes du travail à partir d'activités physiques. Ce projet favorise également les rencontres entre collègues en partageant ensemble une activité physique, 137 travailleurs y ont pris part.

L'ASD pratique également le *management participatif et créatif*. Pour cela, nous nous inspirons des principes de sociocratie mis en place dans le modèle « Buurtzorg » aux Pays-Bas et « Soignons humain » en France. Il vise à fidéliser le personnel de soins et à être attractif pour recruter de jeunes infirmiers. Pour ce faire, une équipe pilote de 12 infirmiers a été constituée afin d'être formée à ces modes de gouvernance. Différents rôles ont ainsi été attribués, tels que planificateurs horaires ou tournée, référent médecin, animateur ou facilitateur de communication. Ce fonctionnement permet notamment d'améliorer la qualité de la prise en charge d'un bénéficiaire, d'obtenir un horaire conciliant plus facilement la vie privée et la vie professionnelle, de mobiliser le réseau de proximité, etc.



2.2. Les perspectives 2024

L'année 2024 sera une année électorale : les élections sociales en mai précéderont les élections régionales, fédérales et européennes en juin.

Le changement de représentant que ce soit au sein de l'entreprise ou au niveau des différents gouvernements est toujours un moment de basculement. Espérons qu'il sera le plus « doux » possible.

Afin de préparer au mieux les élections régionales et fédérales, avec l'appui de notre Fédération, nous organiserons des rencontres politiques, avec visites sur le terrain.

Notons **les 4 priorités face à l'urgence vitale** :

1. Un financement plus adapté et pérenne de l'ensemble des métiers de l'aide et des soins à domicile.
2. Une accessibilité aux services d'aide et de soins équitable pour tous les citoyens avec une offre en adéquation à la demande.
3. Une disponibilité sur le marché de l'emploi de professionnels qualifiés en suffisance.
4. Une transversalité entre les secteurs du domicile.

Durant cette année 2024, nous centrerons également notre travail sur le pilotage de nos indicateurs financiers et d'activités. Les résultats financiers de ces deux dernières années nous obligent à devoir mettre un plan d'actions ambitieux pour tendre vers un équilibre financier en 2024.

En sus des objectifs annuels définis pour chaque département, d'autres projets seront également poursuivis durant l'année :

- Une analyse des Risques Psycho Sociaux pour le Comité de direction sera réalisée afin de prévenir ces risques pour ce groupe-cible également.
- L'élargissement du projet « Un Nôtre soin » à l'ensemble de l'équipe de Gedinne et la participation au colloque du GEFERS où notre projet sera présenté.
- La poursuite du projet « Expérience candidat », qui vise le recrutement de nouveaux talents, en accordant une attention particulière à leur accompagnement lors de leur entrée en fonction.
- La déclinaison de toute une série d'actions/projets dans le cadre de notre plan stratégique.
- Le déploiement final de GAP Mobile.
- L'accueil d'étudiantes Erasmus venant de Bretagne.



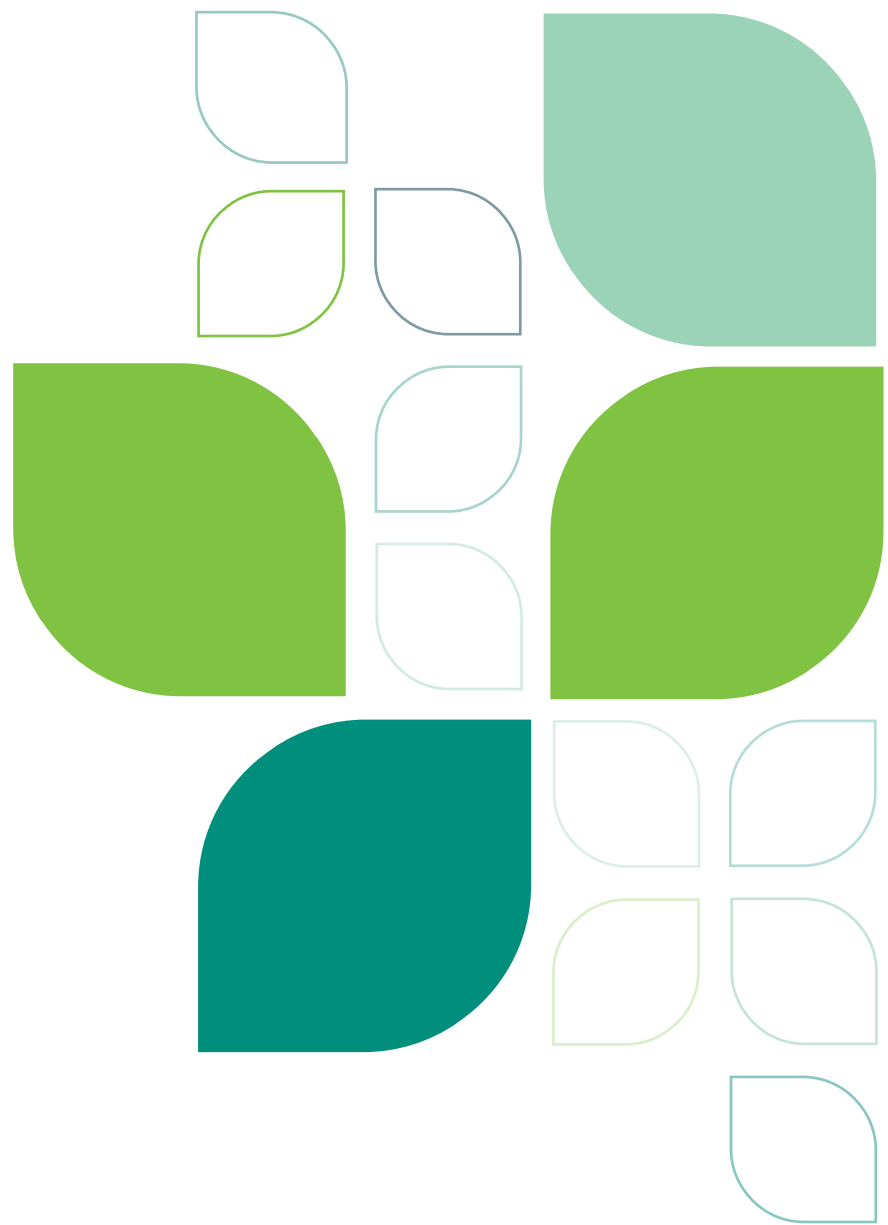
- Le développement des Hospitalisations A Domicile (HAD) et l'accompagnement lors des opérations de jour (One Day).
- L'aboutissement de la réforme de la première ligne d'aide et de soins en Région wallonne (Proxisanté).
- La mise en place d'un article 56 ayant pour but la revalorisation de la nomenclature et la stimulation du financement de la pratique / du travail en équipe structurelle.
- Etc.



Nous ne pourrions pas terminer cet édit sans remercier l'ensemble de nos travailleurs pour le travail accompli au quotidien, leur professionnalisme, leurs attitudes profondément humaines, leur bonne humeur, leur dévouement, etc.

Merci, merci et encore merci !





TROISIÈME PARTIE : L'ACTIVITÉ

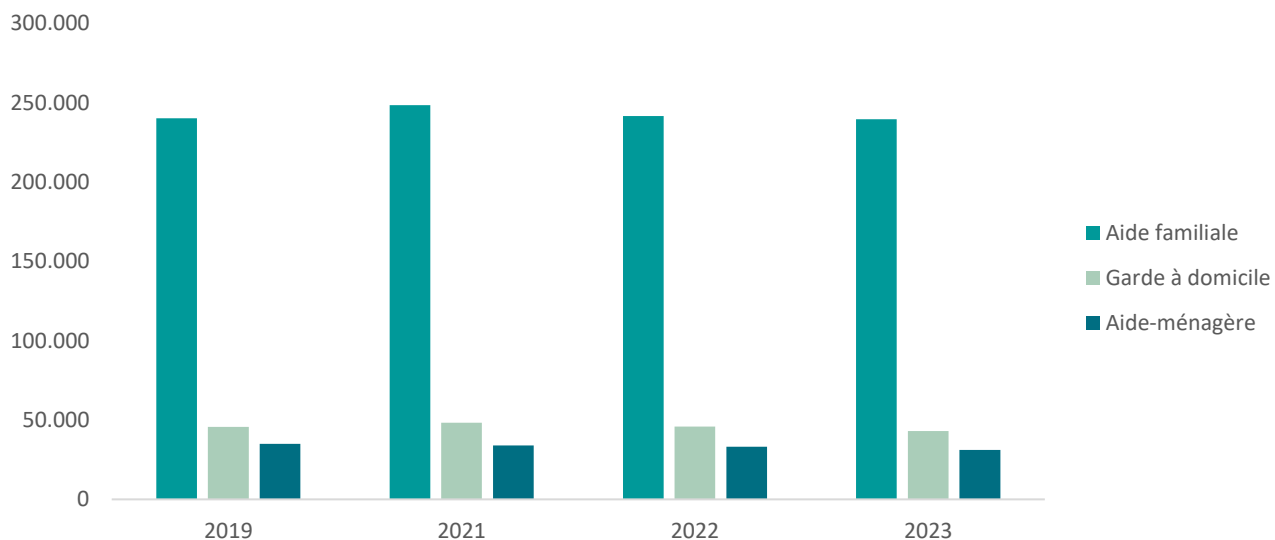


3.1. Les chiffres de l'activité

A. Le département Aide à la Vie Journalière – Heures prestées chez les bénéficiaires

	2019	2021	2022	2023	Variation 2019/2023
Aide familiale	240.204	248.329	241.638	239.621	-0,24%
Heures subsidiées	252.662	257.476	249.377	254.290	0,64%
Garde à domicile	45.710	48.259	45.798	42.991	-5,95%
Aide-ménagère	34.925	34.062	30.865	31.077	-11,02 %
Total heures	320.839	330.650	318.301	313.689	-2,23 %

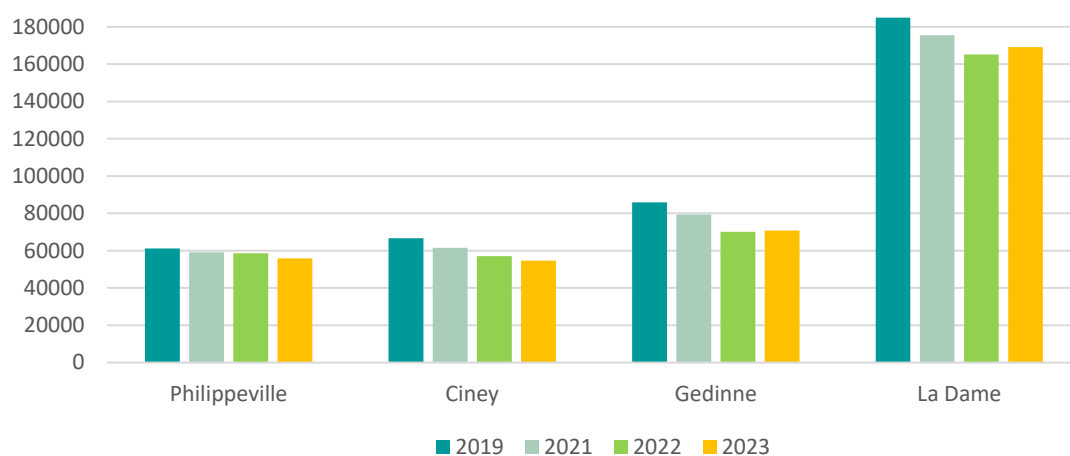
Par rapport à 2022, l'objectif de 254.828 heures de contingent pour les aides familiales est pratiquement atteint avec 254.290 heures. L'activité Garde à domicile est en diminution avec un maintien de l'activité Aide-ménagère.



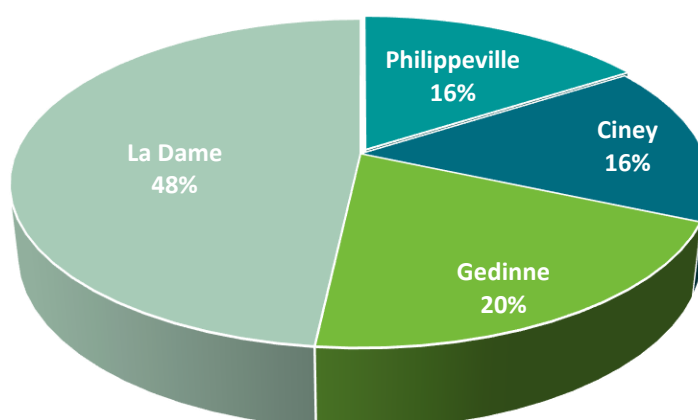
B. Le département Soins Infirmiers – Nombre de visites

	2019	2021	2022	2023	Variation 2019/2023
Philippeville	61.099	59.043	58.558	55.882	-8,54%
Ciney	66.700	61.571	57.047	54.607	-18,13%
Gedinne	85.971	79.440	70.060	70.760	-17,69%
La Dame	184.898	175.514	165.272	169.088	-8,55%
Total	398.668	375.568	350.937	350.337	-12,12%

Evolution des visites 2019-2023



Répartition Visites 2023



Le nombre de visites est comparable à 2022 en restant toujours inférieur à 2019.

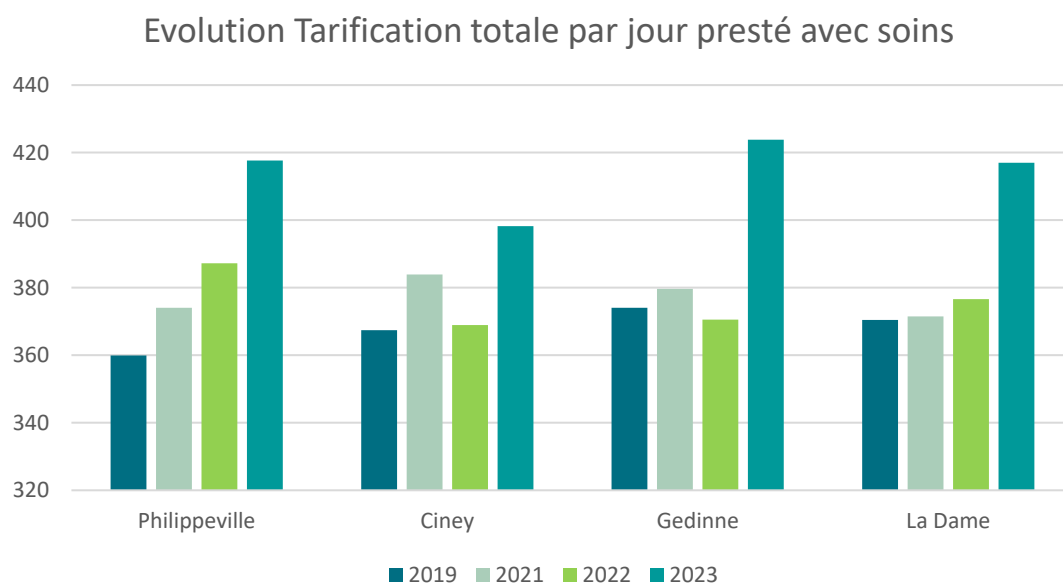
Le type de soins prestés, la concurrence croissante des maisons médicales, des infirmiers indépendants et la difficulté de recrutement sont les principaux éléments justifiant cette évolution.



C. Le département Soins Infirmiers – Tarification totale par jour presté avec soins

	2019	2021	2022	2023	Variation 2019/2023
Philippeville	359,97	374,02	387,24	417,71	16,04 %
Ciney	367,40	383,90	368,93	398,21	8,38 %
Gedinne	374,04	379,66	370,55	423,84	13,31 %
La Dame	370,47	371,49	376,64	417,01	12,56 %
Moyenne	368,18	381,90	376,00	415,18	12,76 %

La tarification par jour presté avec soins augmente de 10,40% pour une facturation totale qui progresse de 7,9%. L'indexation de 6,67% des barèmes INAMI (8,14% cumulé avec 2022) justifie en grande partie cette augmentation. Un travail est réalisé pour limiter les jours sans soins et augmenter le nombre de jours forfait palliatif en diminution de 8,8% par rapport à 2022.



D. Le département coordination – Nombre de dossiers actifs

	2019	2021	2022	2023	Variation 2019/2023
Nombre de dossiers	769	544	538	462	-39,92%
Aidant proche présent	16%	17%	18%	14%	-2%
Pas d'aidant proche	84%	83%	82%	86%	+2%

Au niveau de la coordination, le nombre de dossiers pris en charge est en diminution depuis plusieurs années. Cela s'explique à la fois par un changement de l'AVIQ dans la comptabilisation des activités et la complexification des prises en charge.

La statistique de la présence ou non d'aidant proche est intéressante pour se rendre compte du nombre très élevé de situations où l'aidant proche est totalement absent. En 2023, nous constatons que ce nombre, sans aidant proche, est en augmentation.

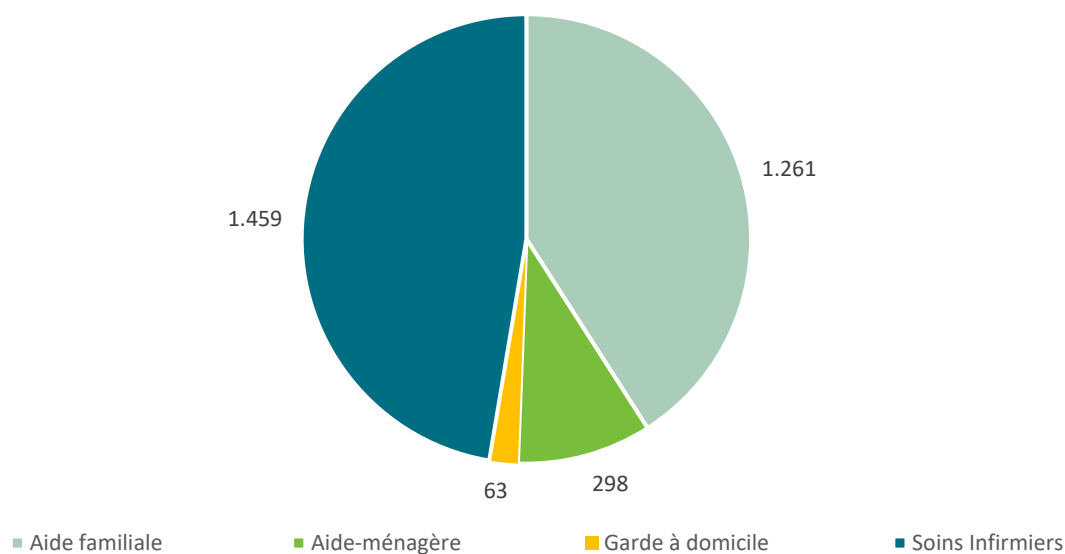


3.2. Les bénéficiaires/patients

A. Le nombre de bénéficiaires/patients

	En nombre			En moyenne par mois		
	2022	2023	Evolution	2022	2023	Evolution
Aide familiale	1.691	1.798	6,33 %	1.189	1.261	6,05 %
Aide-ménagère	411	373	-9,25 %	320	298	-6,88 %
Garde à domicile	116	113	-2,59%	61	63	3,28 %
Total AVJ	2.218	2.204	-0,63 %	1.570	1.622	3,32 %
Soins Infirmiers	4.573	4.569	-0,09 %	1.463	1.459	-0,27 %
Coordination	538	462	-14,13 %	--	--	--
Total	7.329	7.235	-1,28 %	3.033	3.081	1,58 %

Nombre moyen de bénéficiaires en 2023



Chaque mois, nos différents professionnels interviennent auprès de plus de 3.000 bénéficiaires. Par an, près de 30 % d'entre eux font appel à nous pour une aide dans les actes de la vie quotidienne et 63 % pour des soins infirmiers ; le reste étant du ressort de la coordination.



B. Répartition des bénéficiaires par âge en %

	40 ans et -	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	81 à 90 ans	90 ans et +
Aide familiale	3,96%	5,35%	9,42%	14,44%	23,19%	30,60%	13,04%
Aide-ménagère	1,37%	3,85%	6,87%	18,68%	29,67%	31,04%	8,52%
Garde à domicile	2,70%	0,90%	3,60%	10,81%	11,71%	42,34%	27,94%
Soins Infirmiers	9,07%	7,34%	13,14%	20,55%	24,46%	18,87%	6,57%
Coordination	5%		6,49%	15,36%	27,70%	37,01%	8,44%

Ces bénéficiaires, ainsi qu'en atteste le tableau ci-dessus, sont principalement des personnes âgées. Plus de 2/3 des personnes qui font appel à une aide familiale ou à une aide-ménagère ont plus de 71 ans. Ce pourcentage passe à 82 % pour les gardes à domicile.

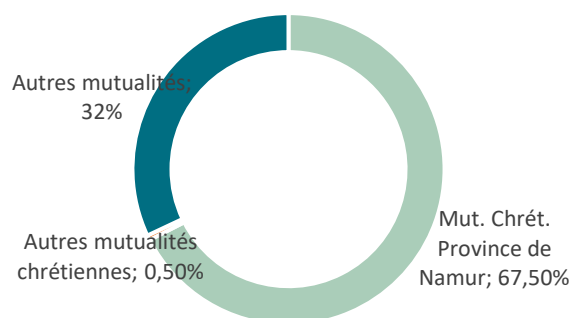
En coordination, on atteint pratiquement les 75%.

En revanche, dans le département Infirmier, seulement 50 % des patients ont plus de 71 ans.

C. Répartition des patients selon la mutualité

	Mut. Chrét. Province de Namur	Autres mutualités chrétiennes	Autres mutualités
Philippeville	67,4 %	0,2 %	32,4 %
Ciney	67,5 %	0,7 %	31,8 %
Gedinne	55,6 %	1,8 %	42,6 %
La Dame	71,9%	0 %	28,1 %
Moyenne générale	67,5%	0,5 %	32 %

Répartition Bénéficiaires SI selon la mutualité



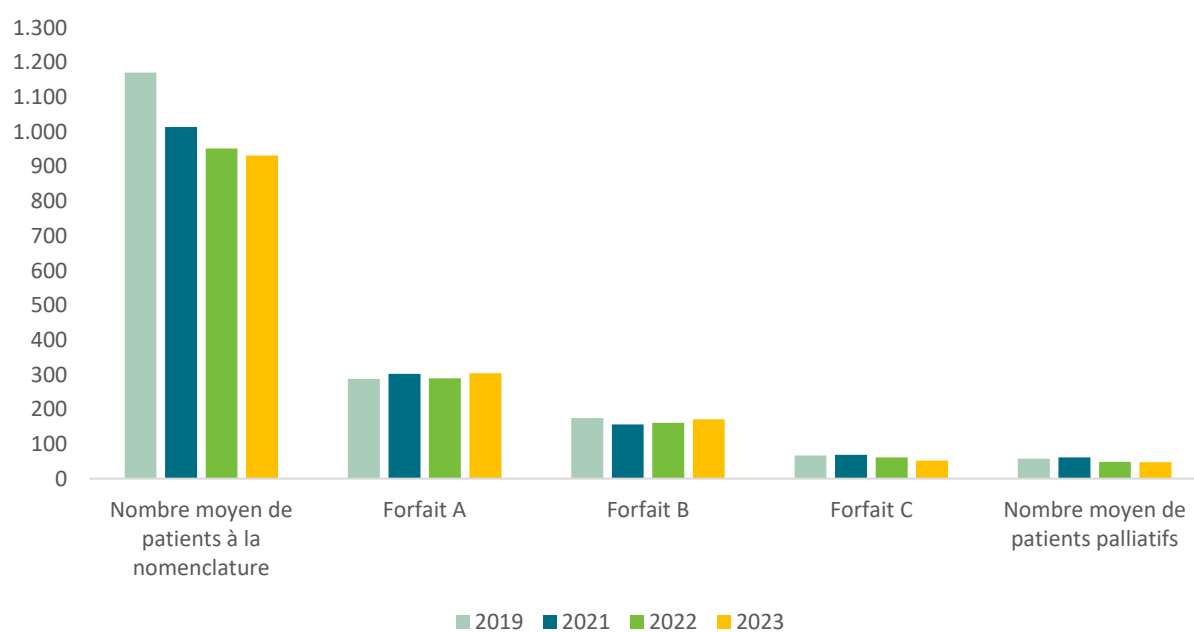
■ Mut. Chrét. Province de Namur ■ Autres mutualités chrétiennes ■ Autres mutualités



D. Profil des patients en soins infirmiers

	2019	2021	2022	2023
Nombre moyen de patients à la nomenclature	1.171	1.014	952	932
Nombre moyen de patients au forfait				
Forfait A	287	302	289	304
Forfait B	175	156	161	171
Forfait C	67	69	61	52
Nombre moyen de patients palliatifs	58	61	48	47

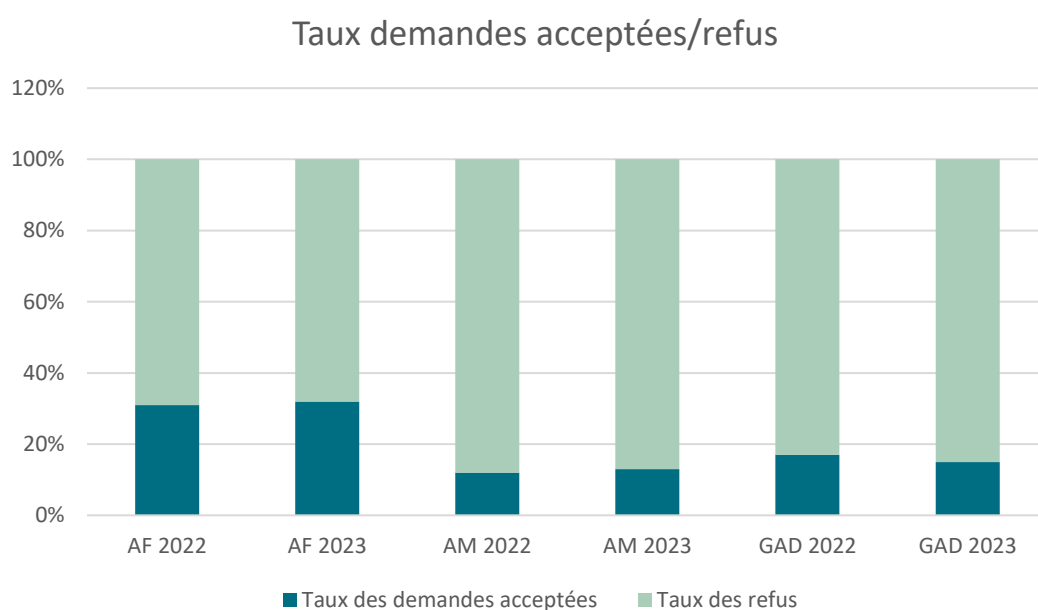
Profil des patients



3.3. La demande

A. Détail des demandes

	AF 2022	AF 2023	AM 2022	AM 2023	GAD 2022	GAD 2023
Taux des demandes acceptées	31%	32%	12%	13%	17%	15%
Taux des refus	69 %	68 %	88%	87%	83%	85%
Nouveaux bénéficiaires	442	513	62	57	50	49



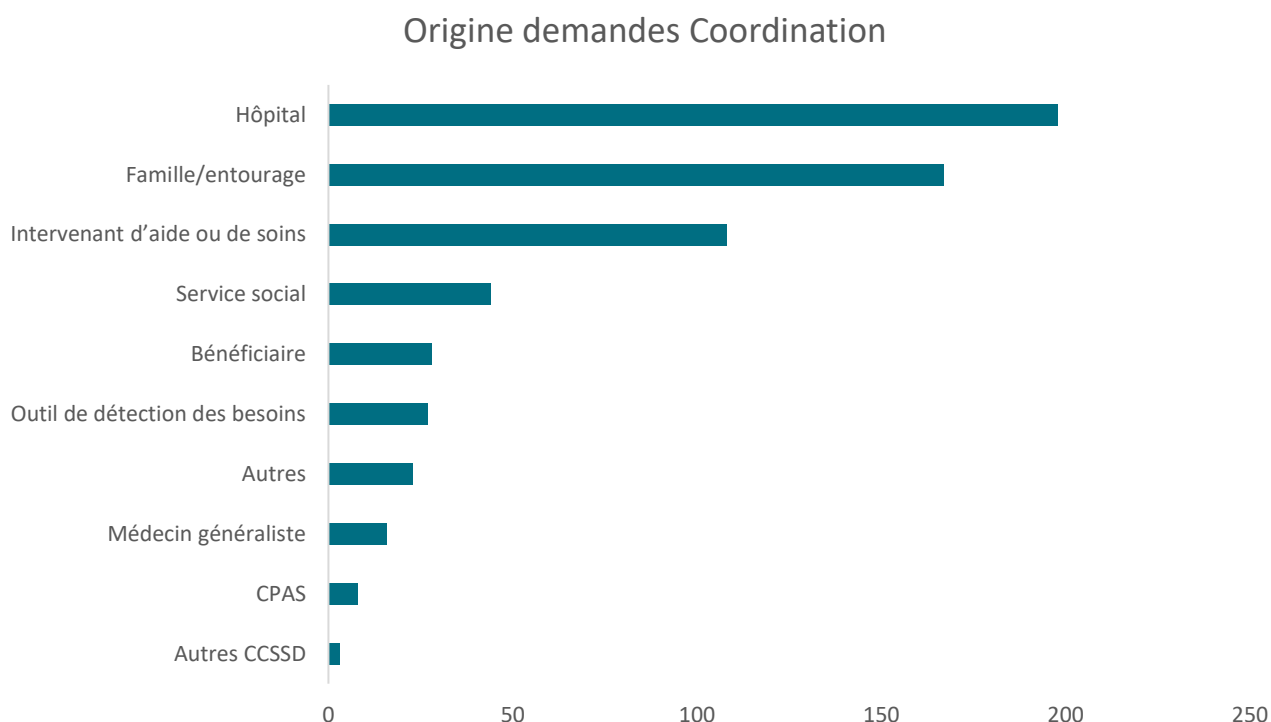
	SI 2022	SI 2023
Taux des demandes acceptées	--	--
Taux des refus	--	--
Taux de renouvellement des patients	22,67%	21,00%
Nouveaux patients	3.979	3.676

Le taux de refus pour les demandes d'aide familiale reste élevé, en lien direct avec les difficultés de recrutement. Cependant, pour les gardes à domicile et les aide-ménagères, ces taux sont en diminution.

Au niveau infirmier, une grande majorité des demandes de soins est prise en charge ; certaines toilettes d'hygiène étant ensuite transférées aux aides familiales.



B. Origine des demandes du centre de coordination



La majorité des demandes vient de la famille et de l'hôpital, traduisant pour ce dernier, l'étroite collaboration entre les 2^{ème} et 1^{ère} lignes. Nous constatons toutefois que la demande initiée par un intervenant d'aide ou de soins continue à augmenter.

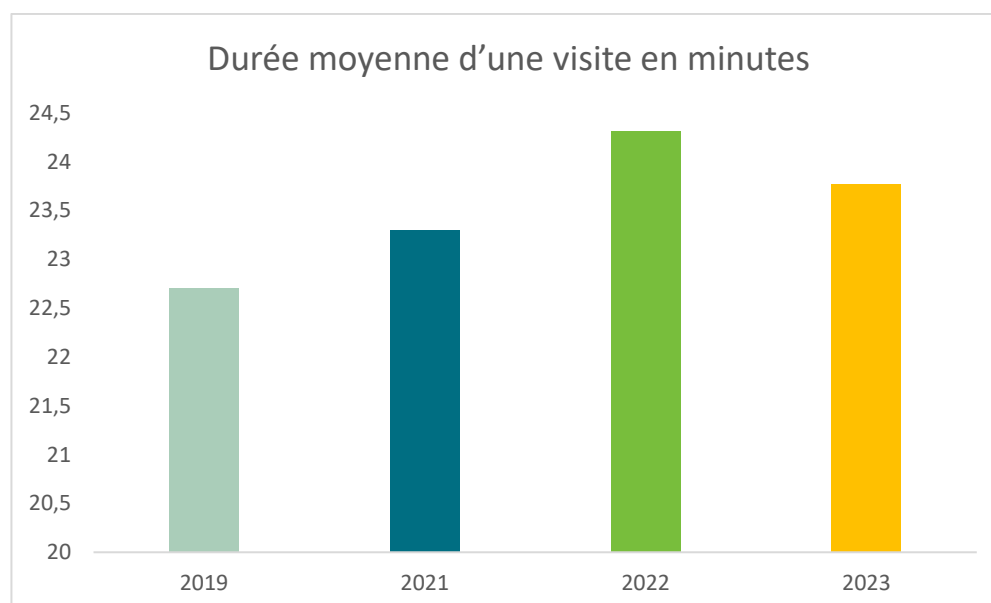
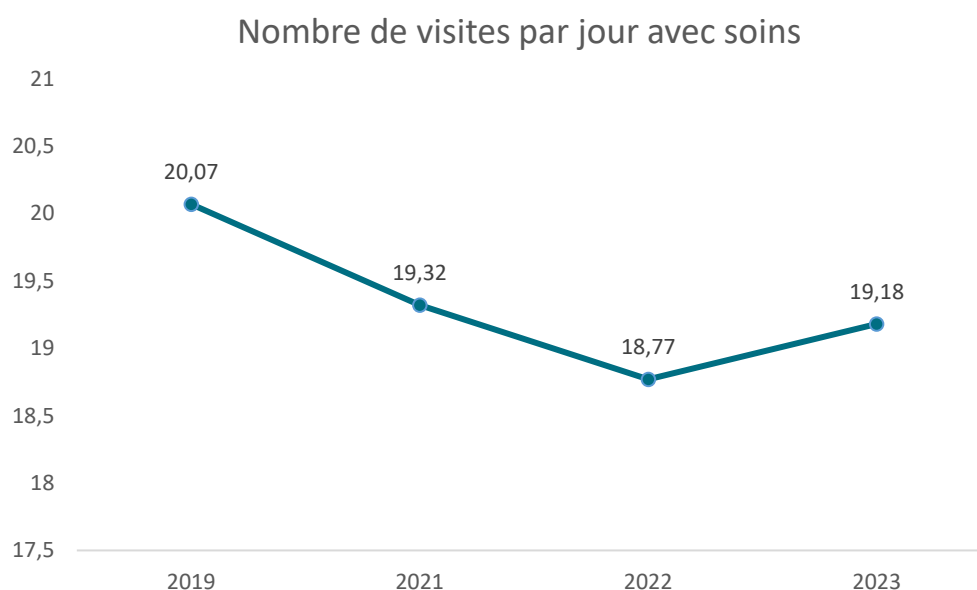
Il serait intéressant de connaître l'origine des demandes dans les deux autres départements et notamment au niveau des soins infirmiers. Nous ne disposons pas, aujourd'hui, d'un outil informatique permettant d'éditer cette statistique ; nous le regrettons.



3.4. La productivité

Soins Infirmiers

	2019	2021	2022	2023
Nombre de visites par jour avec soins	20,07	19,32	18,77	19,18
Nombre moyen de kilomètres/jour	123	124,6	127,3	129,8
Durée moyenne d'une visite en minutes	22,7	23,3	24,31	23,77

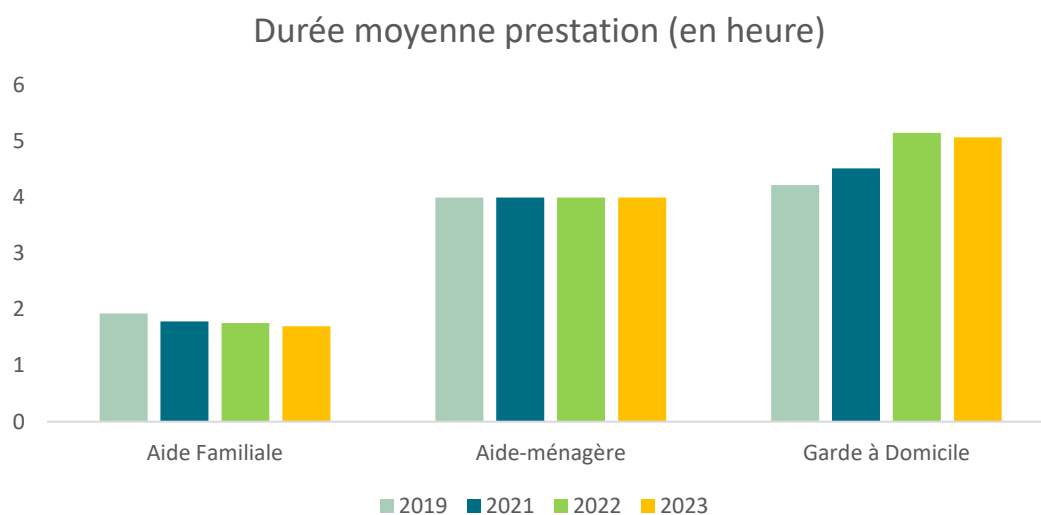


Le nombre de visites par jour est en augmentation par rapport à 2022, avec une durée moyenne de visite en diminution.



Aide à la Vie Journalière

Durée moyenne prestation en heure	2019	2021	2022	2023
Aide Familiale	1,93	1,79	1,76	1,70
Aide-ménagère	4	4	4	4
Garde à Domicile	4,22	4,52	5,15	5,07



La tendance des années précédentes se confirme avec une durée de prestation en diminution en aide-familiale.



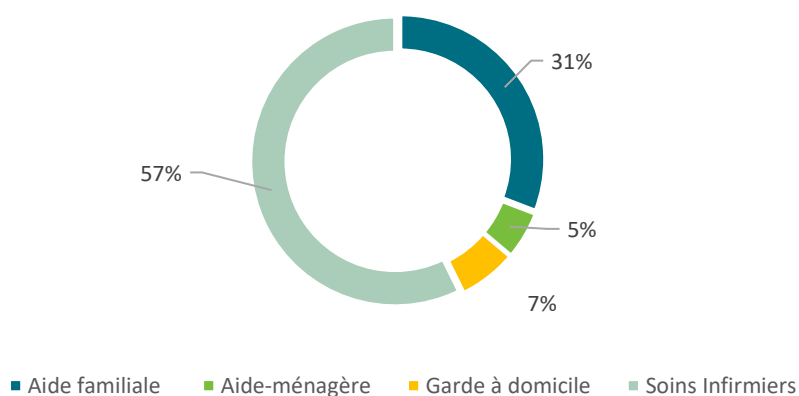
3.5. Les déplacements en voiture en kms

	Total 2019	Total 2021	Total 2022	Total 2023	Evolution 23/19
Aide familiale	1.303.458	1.287.079	1.280.980	1.313.298	0,75 %
Aide-ménagère	235.456	227.405	222.665	207.289	-11,96 %
Garde à domicile	328.196	307.904	272.575	277.362	-15,49 %
Soins Infirmiers	2.437.219	2.390.119	2.381.655	2.369.992	-2,76 %
Total des kilomètres parcourus	4.304.329	4.212.507	4.157.875	4.167.941	-3,17 %

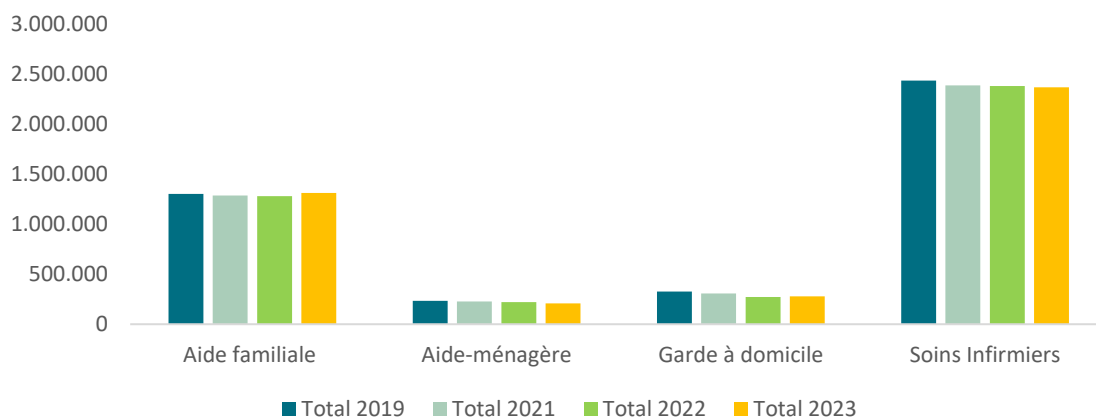
Malgré la baisse d'activités dans l'ensemble des départements, les kilomètres augmentent légèrement.

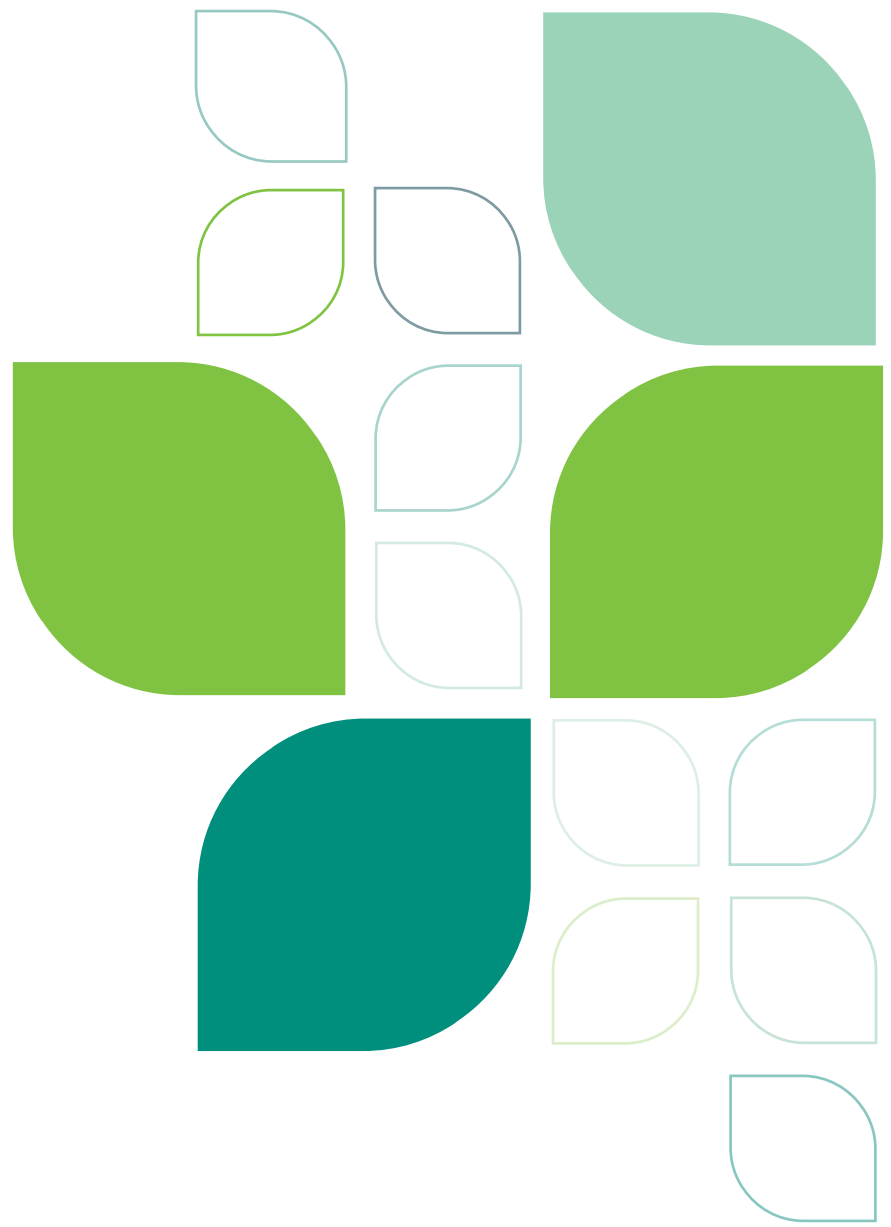
Il convient de préciser que le personnel AVJ se déplace avec son véhicule privé alors que le personnel soignant dispose d'une voiture de service.

Kms parcourus 2023



Evolution Kms parcourus





QUATRIÈME PARTIE : LE BILAN SOCIAL

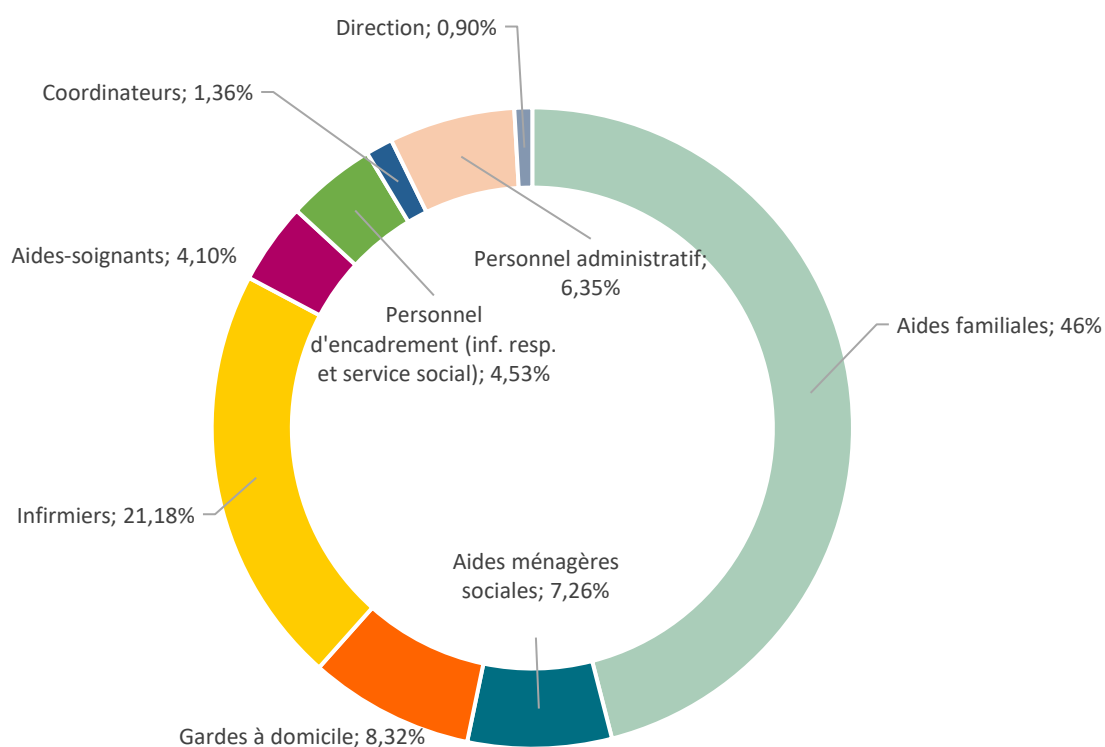


4.1. Le personnel occupé

Fonctions	Effectif en unité au 31/12/2023	Répartition par fonction	Effectif en ETP
Aides familiales	304	46 %	235,49
Aides ménagères sociales	48	7,26 %	29,66
Gardes à domicile	55	8,32 %	44,20
Infirmiers	140	21,18 %	111,94
Aides-soignants	27	4,10 %	22,04
Personnel d'encadrement (inf. resp. et service social)	30	4,53 %	25,83
Coordinateurs	9	1,36 %	6,50
Personnel administratif	42	6,35 %	35,82
Direction	6	0,90 %	6
Total	661*	100 %	517,48

*1 travailleur occupe deux fonctions différentes

Répartition en % par fonction



Types de contrat			
Fonctions	Contrat à durée indéterminée	Contrat à durée déterminée	Contrat de remplacement
Aides familiales	287	13	4
Aides ménagères sociales	43	1	4
Gardes à domicile	48	1	6
Infirmiers	138	--	2
Aides-soignants	27	--	--
Personnel d'encadrement (inf. resp. et service social)	30	--	--
Coordinateurs	8	--	1
Personnel administratif	40	1	1
Direction	6		
Total	627	16	18



4.2. Les mouvements du personnel

Durant l'année 2023	Soins infirmiers		Aide à la vie journalière		TOTAL	
	Effectifs	ETP	Effectifs	ETP	Effectifs	ETP
Entrées	28	24,41	61	49,04	89	73,45
Sorties dont	30	24,69	48	36,3	78	60,99
Démissions	10	8,95	8	6,02	18	14,97
Licenciements	3	3	4	3,10	7	6,1
Fins de contrat	7	5,05	15	11,4	22	16,45
Pensions	2	1,54	8	5,55	10	7,09
Prépensions	2	1,06	0	0	2	1,06
Autres	6	5,10	13	10,24	19	15,34
Etudiants	5		2		7	
Congés thématiques						
* Travailleurs ayant bénéficié d'un crédit temps :						
Aménagement de la fin de carrière	2		3		5	
Système général : crédit temps complet	2		1		3	
Système général : crédit temps partiel	11		9		20	
* Travailleurs ayant bénéficié d'une autre forme d'interruption de carrière	11		16		27	
* Travailleurs ayant été en écartement/congé de maternité	11		24		35	

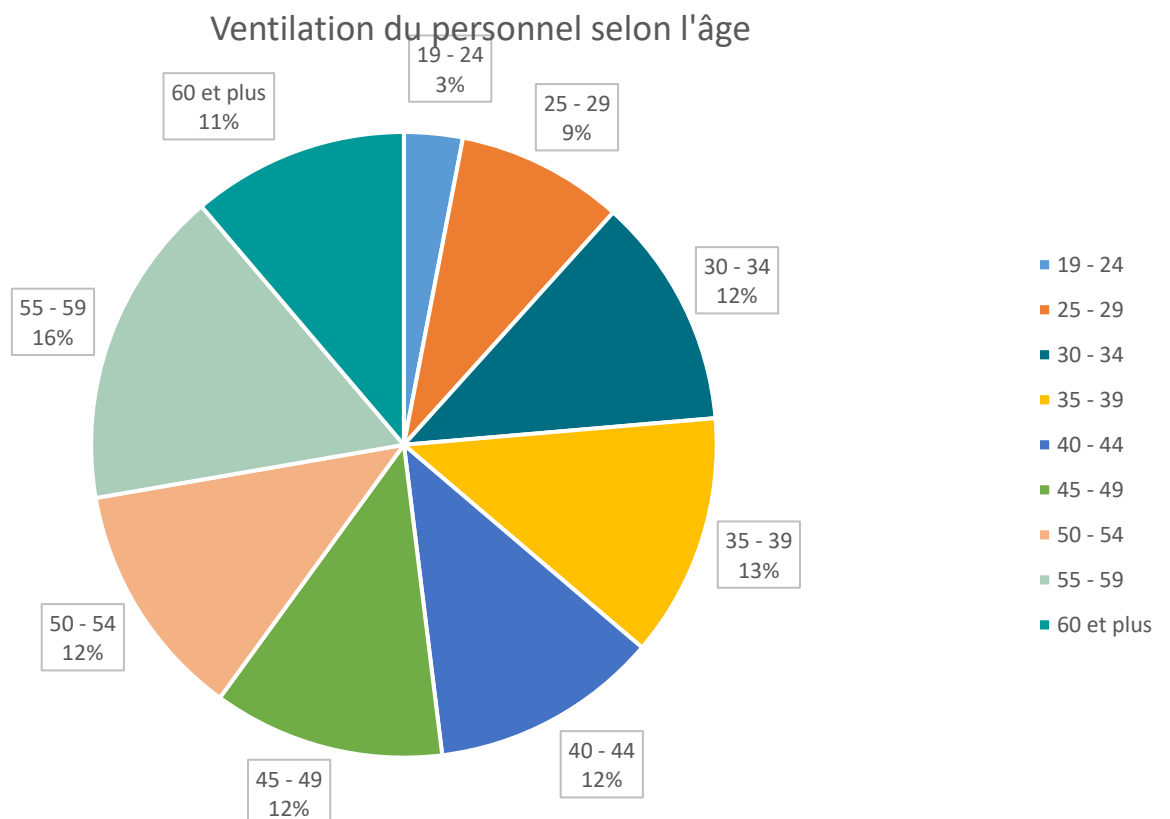
4.3. Les emplois subventionnés

Emplois subventionnés (en ETP) au 31/12/2023	Soins infirmiers	Aide à la vie journalière	TOTAL
	ETP	ETP	ETP
Maribel	24,92	15,83	40,75
APE		69,61	69,61



4.4. La ventilation du personnel selon l'âge

Au 31 décembre 2023	Soins infirmiers	Aide à la vie journalière	TOTAL
Effectifs	191	469	660
ETP	156,28	361,20	517,48
<u>Sexe :</u>			
Nombre de femmes	178	451	629
Nombre d'hommes	13	18	31
<u>Âges :</u>			
19 - 24	8	12	20
25 - 29	26	31	57
30 - 34	20	59	79
35 - 39	23	60	83
40 - 44	34	44	78
45 - 49	19	60	79
50 - 54	19	62	81
55 - 59	21	88	109
60+	21	53	74



4.5. La ventilation du personnel selon le régime de travail

Au 31 décembre 2023	Soins infirmiers	Aide à la vie journalière	TOTAL
Régime de travail :			
<i>Nombre de travailleurs à temps plein</i>	76	114	190
<i>Nombre de travailleurs à temps partiel :</i>	115	355	470
90%	3	40	43
80%	51	131	182
70%	17	47	64
60%	12	42	54
50%	29	92	121
< 50%	3	3	6

4.6. L'évolution de l'absentéisme / SMG (chiffres au 31 décembre de l'année)

	2019	2021	2022	2023
Aide familiale	5,29	5,70	5,88	6,27
Aide-ménagère	4,91	6,27	6,15	6,73
Garde à domicile	4,39	5,47	6,27	5,28
Infirmier	3,64	4,42	4,53	4,10

