ACSOL.be

ACCUEIL & SOLIDARITÉ

RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



SOLIDARITÉ

HÉBERGEMENT & ACCUEIL DE JOUR

POUR PERSONNES ÂGÉES

ET ADULTES PORTEURS D'UN HANDICAP

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

pepup:be



LA SOLIDARITÉ

ACTIVE ENTRE NOS INSTITUTIONS
ET NOS ACTEURS SE TRADUIT AU TRAVERS
D'ÉCHANGES, DE COLLABORATIONS,
DE PARTENARIATS, DE SOUTIENS
ET D'UN ESPRIT D'ÉQUIPE
QUI NOUS PERMETTENT
DE DÉVELOPPER, DE MANIÈRE INNOVANTE,
DES MAISONS DE VIE OÙ CHACUN PEUT
RÉALISER SON PROJET AVEC DIGNITÉ

HÉBERGEMENT & ACCUEIL DE JOUR
POUR PERSONNES ÂGÉES
ET ADULTES PORTEURS D'UN HANDICAP

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

TABLE DES MATIÈRES

06 AVANT-PROPOS

08 NOTRE STRUCTURE



16 QUELQUES CHIFFRES



24 BILAN SOCIAL



28 2020 & COVID-19



52 UN AN EN UN COUP D'ŒIL



60 PERSPECTIVES

AVANT-PROPOS

危

WEI (DANGER)

机

JI (OPPORTUNITÉ)

Elle a été le centre de l'attention durant l'année 2020, elle a profondément bousculé notre quotidien, touchant notre secteur de plein fouet. La crise du Covid-19, et plus particulièrement la façon dont nous l'avons gérée à l'échelle d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ,** est bien entendu largement analysée dans les pages qui suivent.

Le regard que ce rapport d'activités nous invite à poser permet de prendre un peu de hauteur sur le déroulement de ces événements. Certes le Covid-19 a profondément impacté notre travail mais surtout, il est venu nous interroger, nous interpeller. C'est exactement la dualité suggérée par les deux idéogrammes qui représentent le mot « crise » en chinois : **WEI (DANGER) & JI (OPPORTUNITÉ).**

Chaque crise offre en effet des perspectives nouvelles si on prend le temps de l'analyser, d'en tirer des enseignements pour ajuster nos actions. Cette posture me semble tout à fait essentielle, particulièrement dans nos métiers et notre vision de l'accompagnement.

Si l'année a été difficile, éprouvante, pour nos résidents, leurs proches, et l'ensemble des travailleurs d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ,** elle a parallèlement mis en lumière notre force pour y faire face et nos ressources. Et c'est là une première opportunité qui se dégage et qui nous encourage pour l'avenir. Les épreuves qui ont jalonné l'année et la façon dont notre ASBL les a surmontées démontrent toute l'importance et le sens de notre groupe : une solidarité exemplaire, un soutien mutuel, une expertise à tous niveaux, un réseau de partenaires fiable, un équilibre financier aussi.

Cette crise nous conforte davantage encore dans notre stratégie de groupe, mettant en exergue les avantages qu'elle procure, les leviers essentiels qu'elle offre et le professionnalisme qu'elle implique. Et parce que la crise du Covid-19 n'a pas stoppé tous nos projets, elle démontre également que nous sommes capables de consacrer une énergie énorme pour mener à bien notre vision d'entreprise. En ce sens, le début de l'année 2020 s'annonçait comme un challenge pour nous puisque nous accueillions officiellement, au 1er janvier, la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** à Vedrin et l'ASBL Jennevaux - Rencontre.

Ce cap crucial pour notre ASBL s'est donc fait dans un contexte extrêmement difficile, avec la bonne volonté des parties prenantes à cette transition. Il permet à **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** d'élargir encore son offre de services et sa présence sur le territoire namurois, aussi bien dans l'accueil et l'hébergement de personnes âgées que d'adultes porteurs d'un handicap.

D'autres initiatives et projets ont vu le jour en 2020, d'autres encore, mis en stand-by durant l'année, sont en cours de relance. Le Covid-19 n'aura certainement pas raison du dynamisme de notre structure ; il nous a questionnés, confrontés, fatigués, découragés parfois mais jamais arrêtés. Aujourd'hui, au contraire, il nous donne la formidable opportunité de constater à quel point nos ressources sont grandes et notre envie d'avancer fidèle au poste.

SÉBASTIEN MARCQ
DIRECTEUR GÉNÉRAL

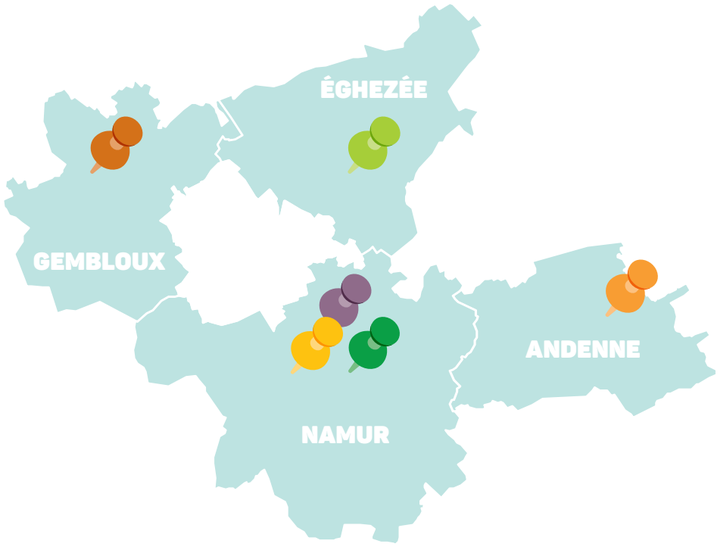


NOTRE STRUCTURE

Notre ASBL compte désormais six établissements répartis en Province de Namur : à Seilles, Longchamps, Vedrin, Bouge, Namur (Salzinnes) et Gembloux. Au fil des années, nous tentons de diversifier notre offre de services pour répondre aux besoins de différentes populations : centres d'accueil et de soins de jour, maisons de repos, maisons de repos et de soins, courts-séjours, résidences-services, accueil et hébergement pour adultes porteurs d'un handicap.

Depuis ce 1er janvier 2020, avec l'arrivée de l'ASBL Jennevaux - Rencontre et la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** au sein de notre groupe, nous accueillons désormais près de 800 bénéficiaires quotidiennement. Pour les accompagner dans le respect de nos valeurs institutionnelles, nous pouvons compter sur l'ensemble de nos travailleurs (470 équivalents temps plein).

Ce souci d'évoluer tout en profitant de l'expérience acquise au fil des ans a permis à notre ASBL d'augmenter sa capacité d'accueil de 28% entre 2018 et 2020.



NOS INSTITUTIONS

CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE
BOUGE

RUE SAINT-LUC 10
5004 BOUGE
081 21 97 11



SECTION PERSONNES ÂGÉES
- Maison de Repos
- Maison de Repos et de Soins
- Court-Séjour
- Résidences-Services
- Centre d'accueil et de soins de jour
- Lits « état neuro-végétatif persistant »

CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE
BOUGE

RUE SAINT-LUC 10
5004 BOUGE
081 21 97 11



SECTION ADULTES PORTEURS D'UN HANDICAP
- Service Résidentiel et Accueil de Jour pour Adultes porteurs d'un handicap

JOURS HEUREUX
LONGCHAMPS

RUE MARCEL HUBERT 2
5310 LONGCHAMPS
081 51 23 01



- Maison de Repos
- Maison de Repos et de Soins
- Court-Séjour
- Résidences-Services
- Centre d'accueil et de soins de jour

RÉSIDENCE LA VILLETTE
GEMBLOUX

CHAUSSÉE DE CHARLEROI 191
5030 GEMBLOUX
081 62 58 00



- Maison de Repos
- Maison de Repos et de Soins
- Court-Séjour
- Résidences-Services
- Centre d'accueil de jour

NOS INSTITUTIONS

CENTRE SAINTE-BARBE
SEILLES

RUE ÉMILE GODFRIND 101
5300 SEILLES
085 82 37 37



- Maison de Repos
- Maison de Repos et de Soins
- Court-Séjour
- Résidences-Services

CLAIR SÉJOUR
NAMUR (SALZINNES)

AVENUE REINE ASTRID 92
5000 NAMUR
081 74 90 00



- Maison de Repos
- Maison de Repos et de Soins
- Court-Séjour
- Résidences-Services

RÉSIDENCE DE L'UNIVERS
VEDRIN

RUE FRANÇOIS LORGE 54
5020 VEDRIN
081 21 93 93



- Maison de Repos
- Maison de Repos et de Soins
- Court-Séjour
- Résidences-Services
- Centre d'accueil et de soins de jour

SIÈGE SOCIAL
COGNELÉE

CHAUSSÉE DE LOUVAIN 1081
5022 COGNELÉE
081 14 02 10



- Direction Générale
- Direction Stratégie & Développement
- Fonctions transversales
- Fonctions administratives

GOUVERNANCE

LE COMITÉ DE DIRECTION

Notre ASBL est gérée au quotidien par un Comité de Direction, composé de :

- **Sébastien Marcq,** Directeur Général
- **Yves Lardinois,** Attaché à la Direction Générale
- **Antoine Thiry,** Directeur Stratégie & Développement
- **Hugues Amand,** Directeur des **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE**
- **Kristel Carlier,** Directrice des **JOURS HEUREUX** à Longchamps
- **Anne Collinet,** Directrice du **CENTRE SAINTE-BARBE** à Seilles
- **Laurent Jacquet,** Directeur du **CLAIR SÉJOUR** à Salzinnes
- **Odile Jehasse,** Directrice de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** à Vedrin
- **Marie-France Lavigne,** Directrice du Service Résidentiel et d'Accueil de jour pour Adultes porteurs d'un handicap aux **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE**
- **Sylvie Marin,** Directrice de la **RÉSIDENCE LA VILLETTE** à Gembloux

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration se compose des membres du Comité de Direction et de **Jocelyne Van Lierde** (Présidente), **Kathleen Boreux, Benoît Calande, Lucy Duchesne, Jacques Goderniaux, Claude Hougardy, Claude Limage, Patrick Mailleux, Delphine Mathieux, Michel Mercier, Dominique Michel, Christophe Plompteux, Renée Poncelet, André Simon, Auguste Vanderstichelen.**

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Assemblée Générale se compose des membres du Conseil d'Administration et de **Paul d'Otreppe, Claude Dussenne, Vincent Huyghebaert, Jacques Pauly, Alain Remy, Valery Simon, Philippe Stevaux, Edmond Thibaut-Buffart.**



LE COMITÉ DE DIRECTION D'ACCUEIL & SOLIDARITÉ

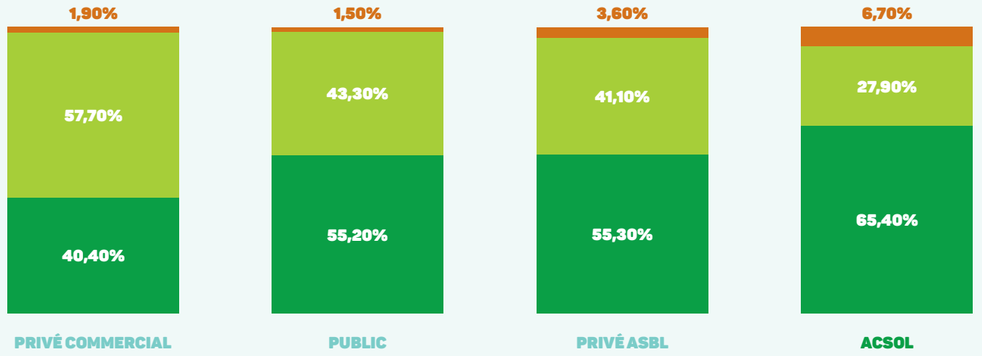
QUELQUES CHIFFRES

POSITION SUR LE MARCHÉ WALLON (TOTAL DES LITS MR / MRS / CS)

PRIVÉ COMMERCIAL	PUBLIC	PRIVÉ ASBL	
45,00%	30,00%	25,00%	ACSOL
22 670	14 709	12 683	559

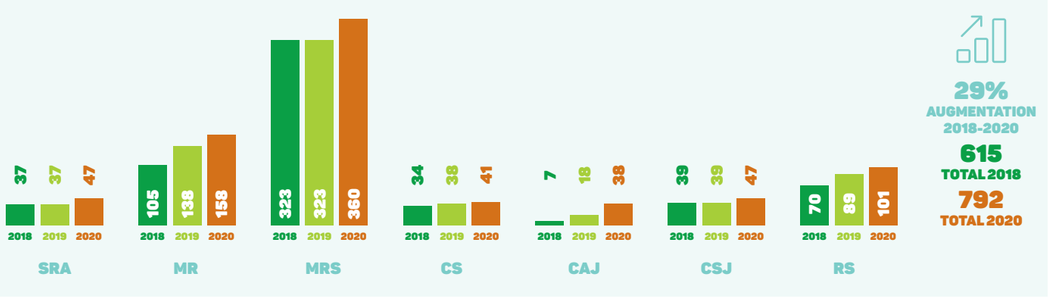
PROPORTION DE RÉSIDENTS

MRS MR CS



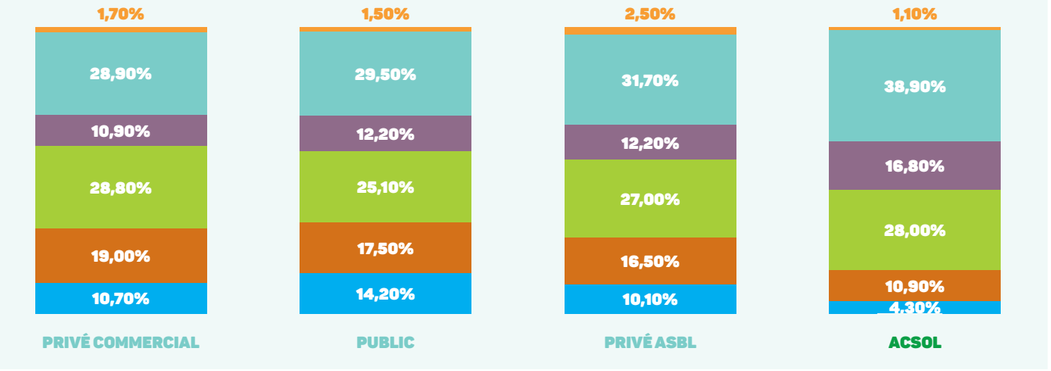
ACCUEIL & SOLIDARITÉ ayant profité des possibilités successives de requalification d'agréments MR en agréments MRS au fil des ans, l'ASBL dispose aujourd'hui d'un taux de lits MRS supérieur aux moyennes sectorielles.

CAPACITÉ D'ACCUEIL PAR SERVICE



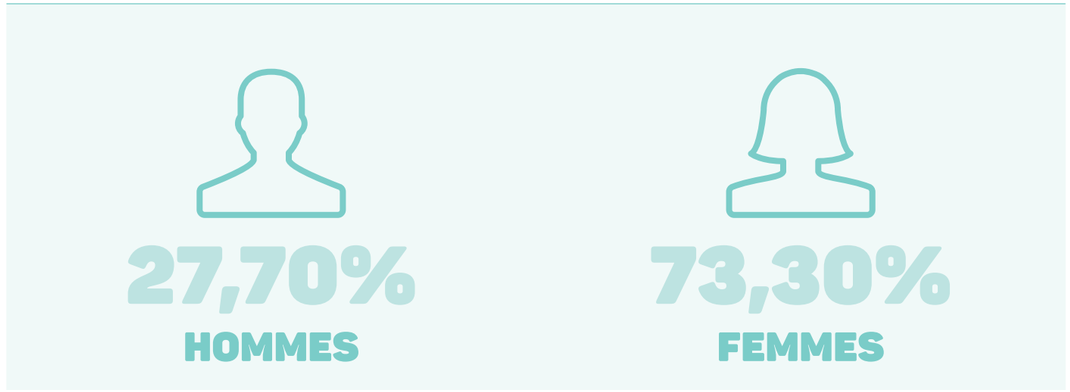
PROFIL DE DÉPENDANCE DES RÉSIDENTS MR & MRS

(O / A / B / C / CD / D)

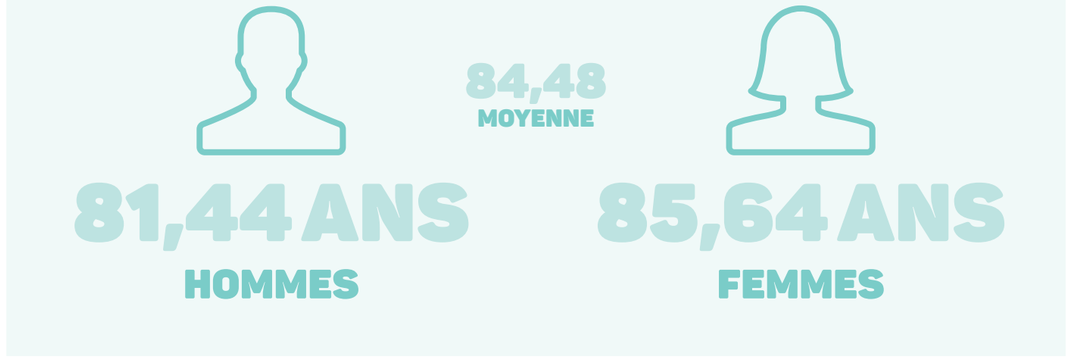


L'échelle de Katz catégorise les résidents dans différents profils de dépendance (de la dépendance la plus légère-profil **O,** à la dépendance la plus lourde-profil **CD**). De ces profils dépendra le financement de l'équipe de soins par l'AViQ. Étant donné son taux élevé de lits MRS, l'ASBL **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** accueille une proportion de profils lourdement dépendants (**B, C** et **CD**) supérieure aux moyennes sectorielles.

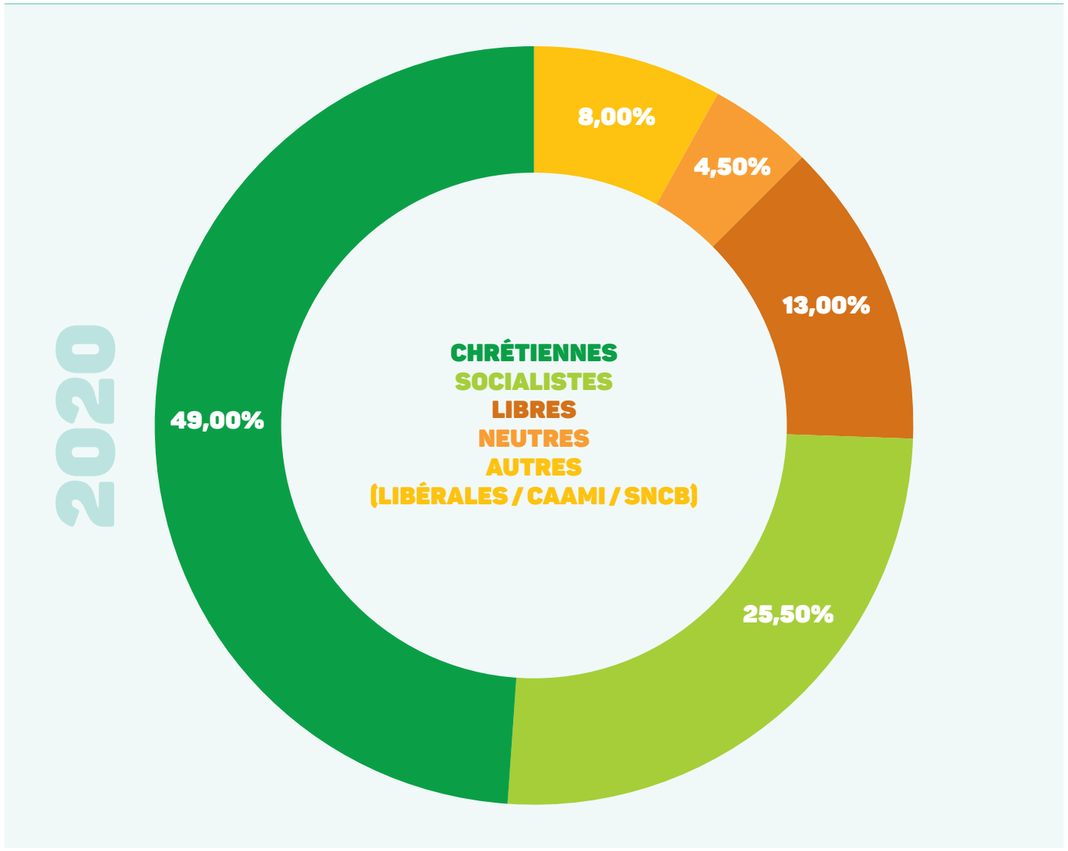
RÉPARTITION HOMMES / FEMMES (MR / MRS)



MOYENNE D'ÂGE PAR SEXE (MR / MRS)



PROPORTION DE RÉSIDENTS DANS LES DIFFÉRENTES MUTUELLES



ENCADREMENT PAR RÉSIDENT (EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN • ETP) MR / MRS

	PERSONNEL SOIGNANT		PERSONNEL NON-SOIGNANT		PERSONNEL TOTAL
PRIVÉ COMMERCIAL	0,34	+	0,10	=	0,44
PRIVÉ ASBL	0,40	+	0,18	=	0,58
ACSOL	0,49	+	0,19	=	0,68

L'ASBL **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** hébergeant une proportion élevée de profils lourdement dépendants, l'encadrement moyen en personnel est supérieur aux moyennes sectorielles.

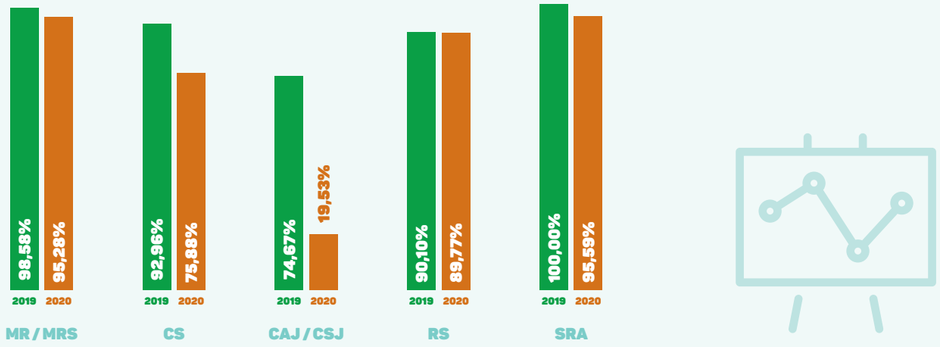
ENCADREMENT PAR RÉSIDENT (EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN • ETP) SRA

ACSOL

0,98 PERSONNEL SOIGNANT + **0,21** PERSONNEL NON-SOIGNANT = **1,19** PERSONNEL TOTAL

Étant donné son domaine d'activité, le SRA dispose d'un encadrement en personnel de soins supérieur au secteur des maisons de repos.

TAUX D'OCCUPATION



Les taux d'occupation inférieurs de l'année 2020 sont exclusivement dus à la crise du Covid-19.



BILAN SOCIAL

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES AU 31/12/2020



15,00%

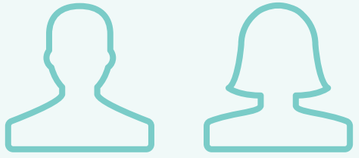
HOMMES



85,00%

FEMMES

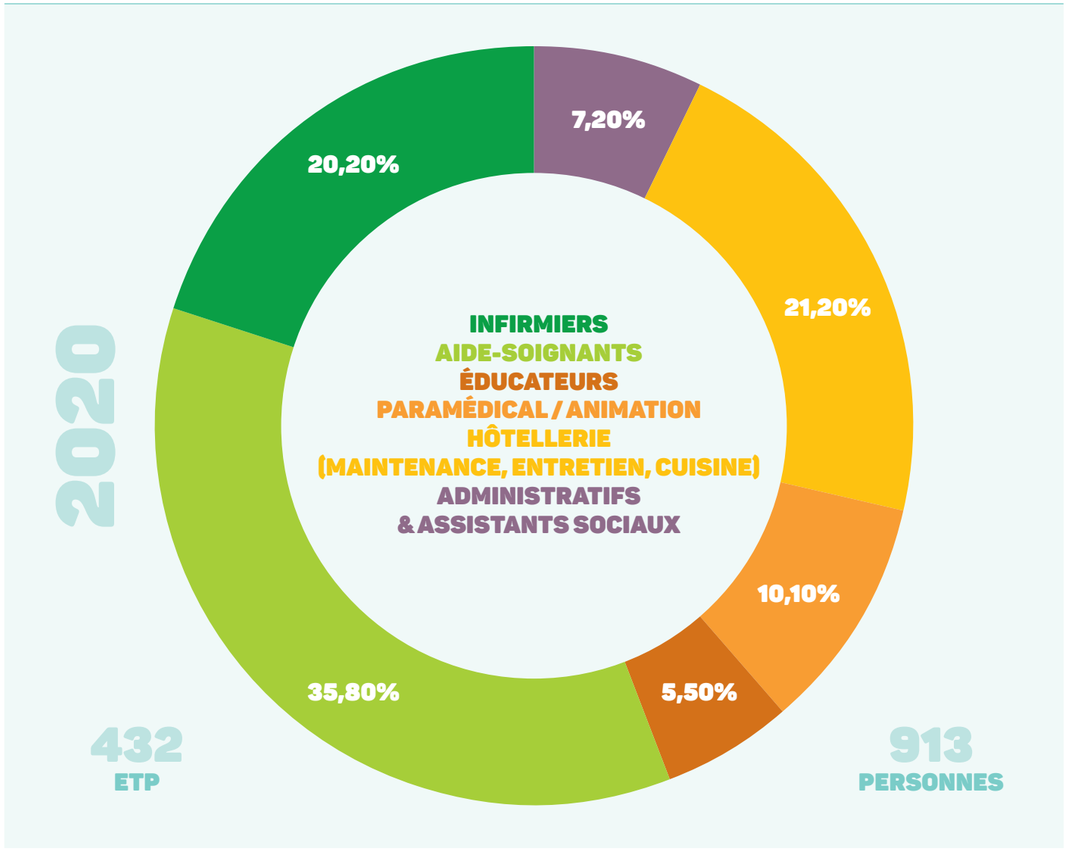
ÂGE MOYEN AU 31/12/2020



41,43

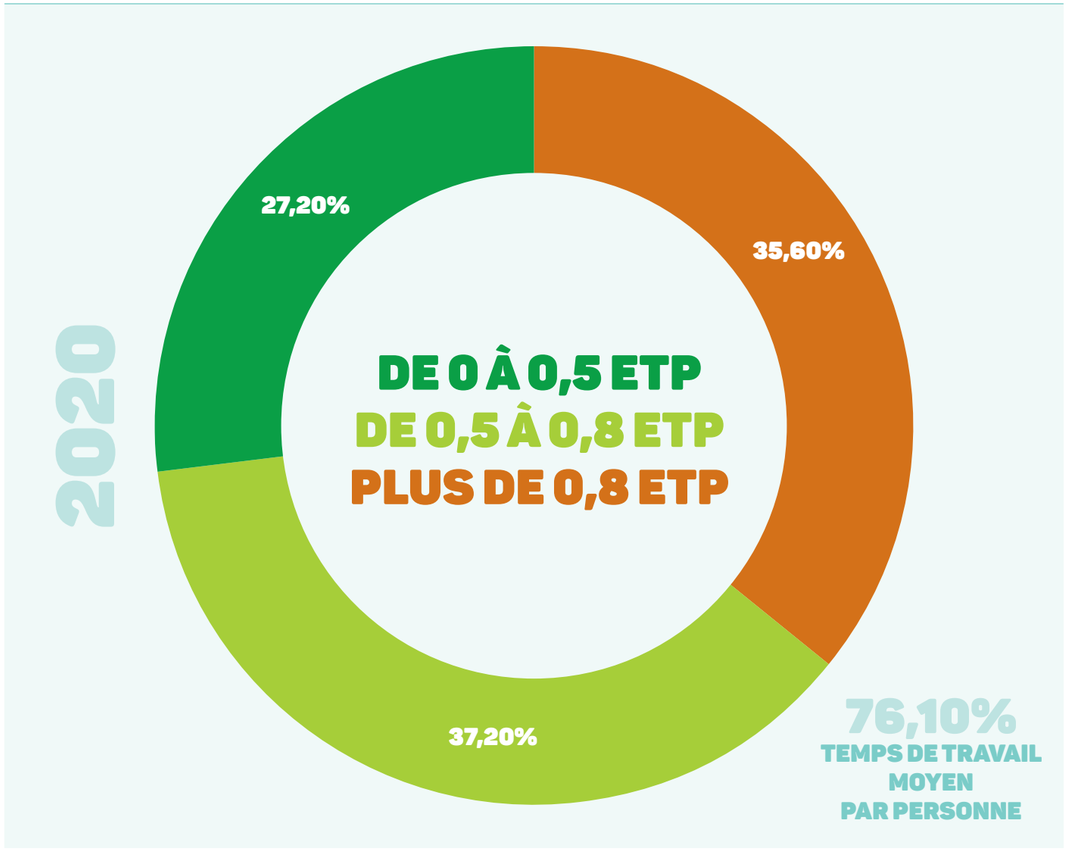
ÂGE MOYEN

RÉPARTITION PAR FONCTION



La majeure partie du personnel d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** est composée de personnel soignant. Notre ASBL accorde néanmoins une large place aux soins paramédicaux et aux animations (plus de 15% de l'encadrement). Enfin, près d'une personne sur trois fait partie du staff d'hôtellerie ou d'administration. Entre 2019 et 2020, 135 personnes ont rejoint les équipes d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** (arrivée de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** et de Jennevaux - Rencontre).

RÉPARTITION TEMPS PLEIN / TEMPS PARTIEL AU 31/12/2020



Les trois quarts des travailleurs d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** sont engagés dans le cadre d'un contrat de plus d'un mi-temps. En moyenne, un travailleur dispose ainsi d'un temps de travail équivalent à trois quarts temps.

2020 & COVID-19

RETOUR SUR UNE ANNÉE HORS DU COMMUN

11 mars 2020… la Wallonie interdit jusqu'à nouvel ordre les visites au sein de nos établissements. L'épidémie de Covid-19 envahit de plus en plus notre pays, l'heure est à la protection des plus vulnérables. À ce moment, c'est un fameux défi logistique, humain, d'accompagnement, de formation et de soutien qui démarre et toutes les équipes sont sur le pont. Très vite, notre ASBL active l'ensemble des leviers dont elle dispose pour gérer la crise. Au niveau décisionnel, un Comité de Pilotage se constitue, réunissant l'ensemble du Comité de Direction et des fonctions transversales de notre Siège social : qualité, formation, prévention - sécurité, marchés publics et communication. L'objectif : réagir de façon rapide, efficace et adéquate pour faire face à cette situation inédite dans tous les domaines :

- Des procédures de travail sont élaborées pour aider les équipes sur le terrain et limiter la propagation du virus. Des soins en passant par les équipes de cuisine, d'entretien, techniques, administratives et paramédicales : tous doivent s'approprier de nouvelles façons de travailler en un temps record ;
- Au niveau du matériel, des stocks sont constitués, dans un contexte de pénurie générale ;
- Le personnel doit également être formé à de nouvelles manières de travailler, notamment en matière d'hygiène ;
- Les résidents et les familles, séparés les uns des autres, doivent pouvoir rester en contact. Directement, les équipes paramédicales mettent en place de nouvelles façons de communiquer : vidéoconférences, cartes postales, échanges de colis… Des groupes Facebook et des galeries photos interactives en ligne sont créées afin de pouvoir donner des nouvelles le plus régulièrement possible.

Très vite, un mot essentiel s'impose : **LA SOLIDARITÉ.** En quelques jours, nous mesurons à quel point celle-ci est et sera primordiale dans les mois à venir. Chaque maillon joue un rôle essentiel : travailleurs, résidents, familles, partenaires. Parmi ces derniers, épinglons le Réseau Médico-Social de la Mutualité Chrétienne sur qui nous avons pu compter : renforts de personnel via Aide et Soins à Domicile (ASD), mobilisation de bénévoles, intervention de la Clinique Saint-Luc de Bouge à plusieurs reprises, aide d'EPC Familia pour certaines fournitures…



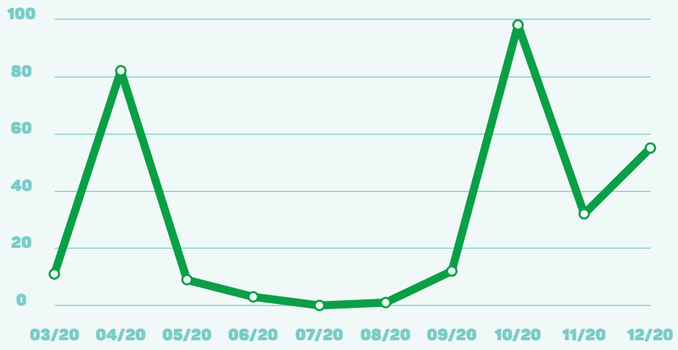






L'ÉPIDÉMIE EN QUELQUES CHIFFRES

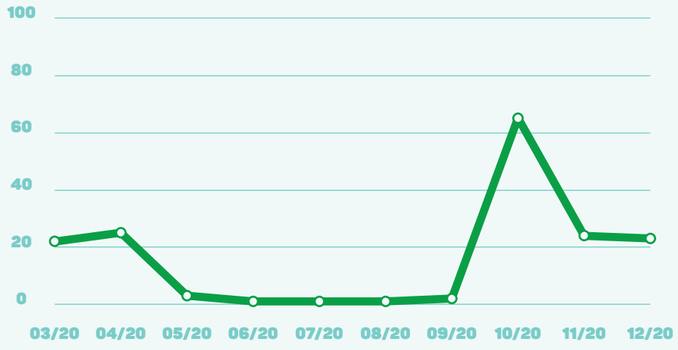
RÉSIDENTS TESTÉS POSITIFS



298
TOTAL

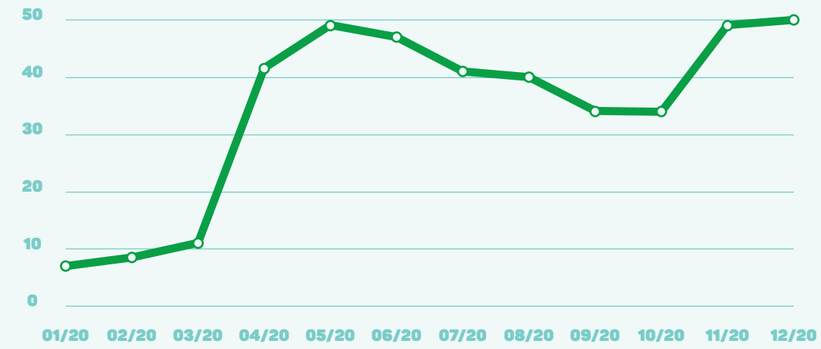
À l'instar des autres maisons de repos, l'ASBL **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** a subi les deux vagues du Covid-19 : d'une part durant le mois d'avril 2020, d'autre part durant les mois d'octobre, novembre et décembre 2020.

TRAVAILLEURS TESTÉS POSITIFS



167
TOTAL

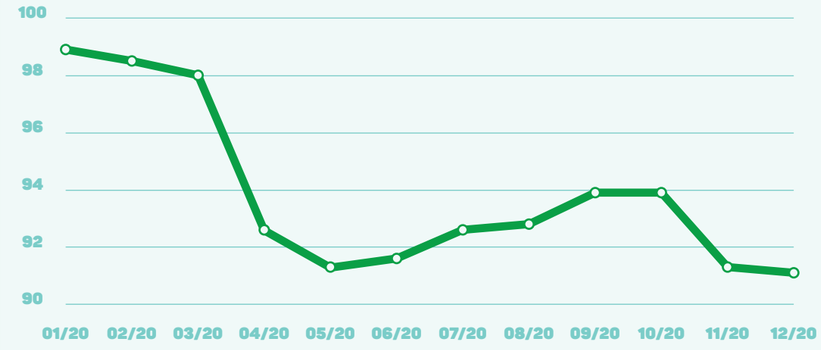
LITS DISPONIBLES MR / MRS / CS



34,30
MOYENNE 2020

Dès avril 2020, l'impact de la crise s'est fait ressentir sur le nombre de lits vacants. En effet, alors que le nombre moyen de lits disponibles est habituellement inférieur à 10 pour l'ensemble de l'ASBL, la moyenne en 2020 a atteint 34 lits vacants.

TAUX D'OCCUPATION MR / MRS / CS



98,17%
MOYENNE 2019
93,85%
MOYENNE 2020

SURMORTALITÉ PARMI LA TRANCHE D'ÂGE 85 ANS ET +

179
NOMBRE DE DÉCÈS EN 2020

147
NOMBRE MOYEN DE DÉCÈS PAR ANNÉE (SUR 2017-2018-2019)

21,00%
MOYENNE RW • 23,00%

Le nombre de décès en 2020 parmi les résidents d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** âgés de 85 ans et + représente 21% de plus que le nombre moyen de décès annuels constatés sur la période 2017-2018-2019 dans cette même tranche d'âge. La majorité de ceux-ci sont directement liés au Covid-19, les mesures de protection sanitaires (port du masque, désinfection...) ayant eu un impact positif sur les autres maladies habituelles.

SOUTIEN DES TRAVAILLEURS SUR LE TERRAIN

Tout au long de la crise, nous veillons à épauler les travailleurs de notre ASBL et ce, dans différents domaines.

UN SOUTIEN LOGISTIQUE

Dès le début de la crise et tout au long de celle-ci, nos équipes sont mobilisées pour veiller à ce que l'ensemble des maisons disposent de tout le nécessaire en matière d'équipements de protection et de matériel.

Au début de la première vague, il est extrêmement difficile de se procurer l'ensemble des stocks nécessaires, c'est une situation de pénurie dans notre pays pour les masques, le gel hydroalcoolique, les gants, charlottes, sur-chaussures, désinfectants... En interne, on se démène alors pour trouver des solutions via différents fournisseurs et partenaires de la région. La débrouille est de mise pour se procurer certains types de matériels tels que thermomètres, mouchoirs, lunettes, visières... en contactant des dizaines de pharmacies (Familia en particulier) et commerces de la région ou en se rendant directement dans certains magasins.

Des collaborations se mettent en place pour obtenir des masques, notamment via l'AViQ. De leur côté, la Province nous fait don de masques FFP2 et chirurgicaux et Solvay nous offre également 640 litres de gel hydroalcoolique.

Tout au long de l'année, des couturier(e)s bénévoles nous confectionnent des masques et tabliers en tissu (ceux-ci sont nécessaires pour entrer dans les chambres en isolement).

Ce travail « de fourmi » et cette **SOLIDARITÉ** ont avant tout permis d'atteindre un objectif prioritaire : que notre personnel ne manque pas de matériel et d'équipement pour pouvoir travailler en toute sécurité.



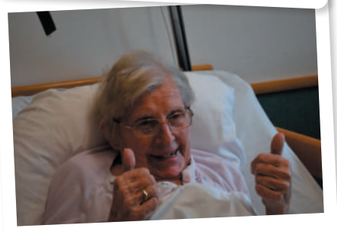














UN SOUTIEN EN MATIÈRE DE FORMATION

Rapidement, il convient de former notre personnel aux gestes essentiels en matière d'hygiène pour tenter d'éviter ou, à tout le moins, de limiter la propagation du virus.

À cet effet, les responsables de chacune de nos maisons participent, en avril, à une séance de formation animée par un hygiéniste de la Clinique Saint-Luc de Bouge. Le support de formation est ensuite réutilisé en interne et adapté pour chacune de nos équipes : soignants, personnel d'entretien et personnel de cuisine. Au fil des semaines, nous réalisons également des vidéoconférences avec différentes équipes pour les (re)sensibiliser aux gestes barrières, au port correct des équipements de protection individuelle et à l'hygiène en général.

UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Nous relayons les possibilités de soutiens psychologiques par téléphone ou par permanences proposés par différents opérateurs de la région (Croix-Rouge, CESI…). En interne, le comité de pilotage veille à se rendre disponible pour être à l'écoute des travailleurs. Les échanges téléphoniques entre responsables se multiplient, surtout au début de la crise et lors des moments charnières.

Notre partenaire, la Clinique Saint-Luc de Bouge, nous permet de bénéficier d'une psychologue issue de leurs services. Cette dernière est présente durant plusieurs semaines à Jours Heureux, au travers de permanences, pour une partie des travailleurs qui en éprouvent le besoin.

À la fin de la première vague, notre ASBL veut aller un pas plus loin pour permettre aux travailleurs de prendre un vrai moment de recul et, au besoin, d'expression des émotions. En ce sens, des espaces de paroles et de débriefing sont organisés pour l'ensemble du personnel entre juillet et septembre.

Lors de ces moments entre parenthèses, chacun a ainsi l'occasion de déposer ses ressentis, émotions, la fatigue pour ensuite pouvoir prendre le temps, ensemble, de réfléchir et de débriefer sur les mois écoulés. Ces groupes sont animés par différents opérateurs extérieurs, pour chacune de nos maisons.

UN SOUTIEN INFORMATIF, D'ÉCHANGES & DOCUMENTAIRE

Au sein de l'ASBL, nous avons mis en place, il y a plusieurs années, des collèges réunissant les responsables dans différentes matières. Nous avons ainsi un collège nursing, paramédical, cuisine, entretien et maintenance ainsi qu'un collège des médecins coordinateurs. Ces réunions sont maintenues au plus fort de la crise, dans un double objectif. D'une part, elles sont un baromètre de plus pour percevoir l'état d'esprit des équipes. Elles sont également un espace d'informations et d'échanges inter-sites, inter-responsables, permettant le partage des expériences, des conseils et une possibilité supplémentaire pour affiner les procédures en fonction des retours du terrain.

Une plate-forme Extranet est également développée pour proposer à chaque travailleur de retrouver, en un seul lieu, toutes les informations importantes dans le cadre de la crise. Procédures de travail, actualités, informations sur le soutien psychologique disponible, ressources de communication (affiches, courriers…), documents et tutos liés à l'hygiène : l'objectif est de fluidifier au maximum la communication et de centraliser les nombreuses ressources à disposition des travailleurs au fil des mois.

UN SOUTIEN POUR LE MORAL

Et parce qu'un moral dont on prend soin et les marques d'attention nous semblent essentiels pour nos travailleurs mis à rude épreuve, le management d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** tient à se manifester tout au long de la crise. Plusieurs mailings de soutien sont envoyés aux travailleurs, d'une part. D'autre part, notre ASBL offre plusieurs cadeaux à ses collaborateurs parmi lesquels une crème hydratante pour les mains, un assortiment de macarons, un colis Upignac réunissant des produits gourmands. À cela s'ajoutent les surprises variées que chaque Directeur (-trice) concocte pour ses équipes : livraison de petits déjeuners, gourmandises en tous genres, repas offerts.

Plus symbolique encore pour notre ASBL, les travailleurs se soutiennent mutuellement, d'un site à l'autre. Certains vont en renfort sur d'autres sites. D'autres formulent des messages d'encouragement. La force de notre groupe et l'entraide prennent alors tout leur sens.











J'AIME ENCORE PLUS MON MÉTIER CAR J'Y AI TROUVÉ UN SENS SUPPLÉMENTAIRE

MÉLANIE DORVAL
AIDE-SOIGNANTE AU CENTRE SAINTE-BARBE À SEILLES

Le premier souvenir que je garde de cette période, c'est le jour où l'on a fermé la maison. Je faisais le soir et, quand je suis arrivée, j'ai vu ce papier sur la porte pour avertir que plus aucune personne extérieure à la maison ne pouvait entrer. Et j'ai pleuré…

Ici, il y a une vraie ambiance familiale, les proches sont très présents auprès des résidents. J'ai donc senti tout de suite que ça allait être très dur. En plus, en travaillant le soir, je constate à chaque fois cette effervescence fin de journée, les familles passent après le boulot majoritairement. Et là, du jour au lendemain, c'est le calme plat, c'est désert dès que les collègues de la journée s'en vont.

On savait que c'était pour les protéger mais c'était vraiment dur. L'entendre à la télévision, c'est une chose, le vivre, c'est rude. C'est ainsi que nous sommes devenus le seul lien entre les résidents et leurs familles. À ce moment, je me suis sentie investie d'une mission, celle de préserver un maximum de monde et de prendre soin d'eux. Et très vite, chacun de nous a vu son travail se modifier. Je suis devenue la personne qui venait pour faire la toilette mais aussi faire une partie de cartes, passer un coup de téléphone à la famille, envoyer quelques photos, faire un peu de lecture, prendre plus de temps avec l'un ou l'autre dont je sentais le moral en berne. Et franchement, cela a donné un tout autre sens à mon travail et c'est ce que j'ai envie de retenir.

Être là, dans une vraie présence à l'autre.

Cela ne s'est pas fait sans frustration. À certains moments, je me suis sentie complètement dépassée, entre un résident qui a besoin de soins, une famille en attente de nouvelles à l'extérieur, ce téléphone qui sonne inlassablement, les collègues eux-mêmes dépassés et anxieux, on a vécu de sacrés coups durs. Et c'est là qu'un mot important prend tout son sens : le soutien. De la part de nos responsables, nous avons reçu un vrai cadre, des encouragements et un soutien énorme. Au sein des équipes, nous sentions une vraie cohésion, on sentait qu'on vivait un moment tellement intense humainement que cela a créé des liens très forts entre nous.

Et cette confiance des familles aussi, comment ne pas la nommer… sans tout cela, on n'y serait pas arrivés. J'ai encore les larmes aux yeux quand je repense à tous ces « merci » et à ce moment-là, je me dis que je fais le plus beau métier du monde. Même si, à certains moments charnières, j'avoue m'être dit que je ne voulais plus l'exercer tellement c'était difficile.

Aujourd'hui, je me sens différente. J'aime encore plus mon métier car j'y ai trouvé un sens supplémentaire. Tout au long de ces mois, j'ai ressenti une telle intensité dans la relation avec les résidents, ces poignées de mains, ces sourires, ils continueront de m'accompagner et me rappelleront ce souhait : même si le rythme de travail est soutenu, je veux être présente auprès d'eux, avec eux.

COVID-19 & ABSENTÉISME

Le nombre de travailleurs testés positifs amène directement la question de l'absentéisme. Particulièrement dans une période où la charge de travail est colossale. Pour tenter d'y pallier, plusieurs leviers sont activés :

- Prise de contact avec des écoles d'infirmier(e)s pour tenter d'accueillir des stagiaires ;
- Sollicitation des personnes inscrites via la plate-forme solidaire wallonne développée par l'AViQ ;
- Collaboration avec la clinique Saint-Luc de Bouge qui nous a mis à disposition une liste d'étudiants en formation d'infirmier(e) ;
- Engagement d'intérimaires.

Nous sollicitons également des renforts bénévoles, notamment au travers du Réméso (Réseau Médico-Social de la Mutualité Chrétienne en Province de Namur). Des appels sont aussi lancés via nos réseaux sociaux. Enfin, nous pouvons compter sur notre partenaire ASD (Aide et Soins à Domicile) grâce à qui nous obtenons des renforts d'infirmier(e)s.

CHIFFRES MALADIE > & < 30 JOURS • AUGMENTION ENTRE 2019-2020

12,00%
MALADIE > 30 JOURS

49,00%
MALADIE < 30 JOURS

L'augmentation la plus significative concerne l'absentéisme de courte durée. Celui-ci est en outre le plus difficile à gérer au quotidien étant donné son aspect soudain.











L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDENTS & DE LEURS FAMILLES

Au-delà du défi logistique et sanitaire que le Covid-19 représente pour notre secteur, un autre aspect de la crise demande alors un travail et une attention de tous les instants aux équipes : le défi humain. Comment accompagner au mieux les résidents dans ce tumulte ? Etre également disponible pour les familles, répondre à leurs inquiétudes, les informer, les rassurer, les accompagner aussi dans ce bousculement des événements.

Il est important, pour **ACCUEIL & SOLIDARITÉ,** de faire des familles de réels alliés pour traverser cette crise. En ce sens, plusieurs initiatives sont mises en place pour les informer au mieux, renforcer le lien de confiance et les soutenir.

De leur côté, celles-ci comprennent très vite que la situation à laquelle nous faisons face est extrêmement complexe et une compréhension mutuelle s'installe.

Entre les deux vagues, nous veillons à réaliser une enquête auprès de chacune d'entre elles afin de cerner les points d'amélioration en lien avec les attentes et l'expérience de la première vague. Près de 140 personnes prennent le temps d'y répondre et les résultats témoignent, dans la grande majorité, d'une reconnaissance de leur part vis-à-vis du travail qui a été réalisé. Des améliorations sont également dégagées et analysées site par site.

INFORMER & ACCOMPAGNER

Dès l'annonce de la fermeture totale de nos maisons, nos équipes administratives et paramédicales réfléchissent à différentes façons de maintenir le lien entre les familles et leur(s) proche(s).

Des plateformes interactives (dont des groupes Facebook) sont ouvertes, une façon pour nous de donner des nouvelles et de faire parvenir quelques photos des résidents. Ces lieux deviennent vite des espaces d'encouragements mutuels entre les familles et les travailleurs, créant de ce fait un lien très important.

Nous mettons un point d'honneur à informer très régulièrement les résidents et leurs proches, dans un souci de transparence, via plusieurs canaux : site web, réseaux sociaux, mailings et courriers papier.

Parallèlement à ces outils, une plateforme d'information est créée, sur le même modèle que celle à destination des travailleurs, afin de permettre aux proches de retrouver les documents et actualités importants en un seul endroit. Consignes actualisées pour les visites, tutos en matière d'hygiène, documents administratifs, soutiens pour les familles en deuil sont autant d'exemples de ce qui est proposé via ce canal.

Et avec succès puisque ce ne sont pas moins de 2 230 visiteurs qui ont consulté la plateforme (pour un total de 5 577 pages visitées).

SE VOIR, MÊME À DISTANCE

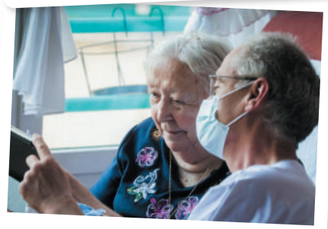
Réinventer la façon de communiquer avec les proches s'impose à tous. Si elles ne remplacent jamais le réconfort d'une présence physique, les vidéoconférences permettent tout de même aux résidents et à leurs familles de rester en contact et de se voir, par écrans interposés. Pour parvenir à répondre à un maximum de demandes, nous avons la chance de recevoir des tablettes, notamment de Respect Seniors et via l'opération LinkUp (tablettes reconditionnées).

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE POUR LES RÉSIDENTS DÉSORIENTÉS

Nous l'avons vu dans la partie chiffrée de ce rapport, **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** accueille un nombre assez élevé de résidents désorientés dans le temps et / ou dans l'espace. Durant la période que nous traversons, nous veillons donc à accompagner tout particulièrement ces personnes, d'autant plus déstabilisées que leurs faibles repères se trouvent chamboulés.

Le personnel est difficilement reconnaissable dans un équipement de protection qui couvre la quasi entièreté du corps, les expressions du visage sont cachées par un masque, certains résidents doivent être isolés dans leur chambre s'ils sont porteurs du Covid-19 ou suspectés de l'être, les activités collectives sont à l'arrêt pendant plusieurs semaines et, bien sûr, les visites des proches ne sont plus autorisées.

















Un point d'attention particulier est donc mis sur l'accompagnement de ces résidents pour tenter d'apaiser ceux pour qui ces bouleversements ont pu générer une confusion supplémentaire, de l'anxiété ou d'autres difficultés liées.

À titre d'exemple, des soignants ont l'idée de prévoir un badge avec leur photo (sans équipement ni masque), épinglé sur leur tenue pour permettre aux résidents de mieux les reconnaître.

Les liens téléphoniques avec les familles sont privilégiés lorsque les appels vidéo avec la tablette ne conviennent pas. Les conversations en petits groupes aussi, le plus souvent possible ainsi que tout support permettant de se raccrocher au projet de vie individuel du résident (centres d'intérêts, albums photos…).

Une autre difficulté se présente lorsque ces personnes désorientées ont tendance à déambuler dans les couloirs, avec le risque sanitaire que cela représente. Alors les équipes tentent de leur proposer des activités assez régulièrement, individuelles ou en petits groupes, dans un environnement serein.

Pour les résidents chez qui l'on observe une souffrance telle qu'ils semblent se laisser aller (les médias ont largement relayé la notion de « syndrome de glissement »), une vigilance accrue est portée et des actions mises en place. Dans ces cas, nous autorisons alors la famille à être présente auprès de son proche pour l'apaiser et le soutenir.

QUAND LE SOUTIEN VIENT DE L'EXTÉRIEUR…

Les marques d'encouragement, de soutien, de solidarité venant de différentes personnes extérieures à la Résidence sont particulièrement marquantes tout au long de l'année. Difficile pour nous de tout énumérer tant les attentions sont nombreuses.

Des gourmandises, pour commencer. Beaucoup de gourmandises venues de différents horizons : cadeaux offerts par des familles, dons de différentes enseignes telles que Godiva, Léonidas, Colruyt, Night and Day…

Des dessins aussi, quotidiennement, envoyés par des particuliers, des écoles, via l'action « 1 dessin 1 soutien également » qui nous fait parvenir des compilations de dessins et encouragements que nous diffusons via les TV des résidents.

Sur certaines maisons, nous recevons des plantes et des fleurs pour colorer les cœurs également… ainsi que des produits de soin (crèmes hydratantes, pour les mains) et même des pains pour l'ensemble des travailleurs à **JOURS HEUREUX !**

Un saxophoniste vient jouer bénévolement à l'extérieur de la **RÉSIDENCE LA VILLETTE** à Gembloux et de **SAINTE-BARBE** à Seilles, un moment hors du temps pour briser la solitude des résidents, coupés de leurs proches depuis le mois de mars. Des mots et des drapeaux à l'extérieur de nos bâtiments… les pompiers qui viennent encourager notre personnel à coups de sirènes, des morceaux à l'accordéon pour les résidents de **JOURS HEUREUX,** Boris de l'émission « The Voice » au **CLAIR SÉJOUR…**

À **SAINTE-BARBE** à Seilles, nous avons même la chance d'être sollicités par le Palais Royal pour une vidéoconférence avec la Reine Mathilde. Elle s'entretient avec quelques résidents, travailleurs et la Direction, pour témoigner de son soutien, un moment très fort pour beaucoup.

Il nous est impossible de tout citer tant les initiatives sont nombreuses sur l'ensemble de nos six sites. Elles apportent, chacune à leur façon, un peu de réconfort, en mettant en lumière l'essence-même de la solidarité.

DES LIEUX DE PAROLE

Entre juillet et septembre 2020, des groupes de parole sont proposés aux résidents. Animés par Respect Seniors et l'ASBL Le Bien Vieillir, ils leur permettent de déposer les émotions difficiles des mois écoulés et d'échanger avec les autres participants.

















LES BOUCHÉES DOUBLES POUR EMBELLIR LA FIN DE L'ANNÉE 2020

On le sait, les fêtes de fin d'année sont souvent très attendues des résidents et un moment de retrouvailles important. Cette année, les conditions sanitaires rendent impossibles l'accueil des proches à l'intérieur de nos bâtiments. Après ces mois rudes pour tous, il faut donc redoubler d'attention et de créativité pour tenter d'adoucir, tant que faire se peut, ce moment charnière de l'année.

Et pour ce faire, nous pouvons une fois de plus compter sur nos équipes pour répondre au challenge.

C'est une valeur sûre : les gourmandises et autres mets de circonstance envahissent chacune de nos maisons durant cette période de Fêtes ! Et pour cause : du repas raclette, en passant par les goûters en petits groupes et la dégustation de bûches offertes par plusieurs boulangeries, tout le monde se régale.

Les visites des familles sont privilégiées durant la quinzaine afin de permettre un maximum de retrouvailles. Sur plusieurs sites, celles-ci sont accueillies avec les bulles et mignardises pour l'occasion, une attention particulièrement appréciée. Le personnel se mobilise aussi fortement pour assurer cet accueil des familles et la logistique qui accompagne ces visites.

Les initiatives mises en place sont à la hauteur de notre mobilisation : décorations soignées, ateliers autour des émotions, création de cartes postales, vidéoconférences renforcées, marchés de Noël adaptés, chorales d'enfants… Équipes de soin, techniques, d'entretien, paramédicales, administratives, de cuisine… Cette année, peut-être plus encore que les autres années, la collaboration entre tous est la clé.

UN PREMIER WEBINAIRE POUR LES FAMILLES

Soucieux de diversifier ses modes de communication vers les familles, notre ASBL propose, en décembre, une première expérience de vidéoconférence pour les familles de proches hébergés dans nos institutions. Un premier bilan très positif avec 43 participants.

Animé par **Jean-Michel Longneaux,** Docteur en philosophie, chargé de cours à l'UNamur, conseiller en éthique dans le monde de la santé et de l'éducation et rédacteur en chef de la revue « Ethica Clinica », nous échangeons autour des conflits de valeurs générés par la crise au sein de nos établissements et des émotions qu'ils sont susceptibles de faire naître en nous.

Visites restreintes voire interdites provisoirement, isolements préventifs ou curatifs, modifications du travail et de l'accompagnement, gestion de l'urgence, chacun de nous est soumis à des décisions parfois difficiles à prendre ou à accepter et, dès lors, à un vécu et des émotions bien légitimes. Privilégier la sécurité ou la liberté ? La vie biologique ou la vie sociale ? Les choix individuels ou la protection de la collectivité ?









REGARDS CROISÉS



EN TANT QUE MAMAN, J'AI DÛ COUPER LE CORDON, PASSER LA MAIN & FAIRE CONFIANCE

MYRIAM GUEUNING
MAMAN DE MATHIEU, RÉSIDENT AUX CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE
SECTION ADULTES PORTEURS D'UN HANDICAP • DEPUIS 10 ANS

Le 11 mars, je me souviens être passée à l'improviste pour venir dire bonjour à mon fils, c'était un mercredi matin. En arrivant, la décision venait d'être prise, la résidence allait fermer ses portes et on ignorait la durée de cette mesure. Et là, c'est un choc pour moi, on me propose de reprendre Mathieu à la maison ou de le laisser là-bas et je dois me décider très vite. Tout tournait dans ma tête, quelle était la bonne décision à prendre ? Tiraillée entre ce sentiment de l'abandonner et, en même temps, l'idée qu'il serait mieux ici, que son monde est ici, son amoureuse, ses amis aussi. J'en ai discuté avec lui et nous avons convenu qu'il resterait au centre. C'était pour moi une décision énorme, avec tellement d'inconnues... j'en suis encore émue aujourd'hui.

Heureusement, Mathieu est un garçon extrêmement résilient, rempli de sagesse. Il s'adapte très vite aussi, cela a été très aidant. De mon côté, j'ai fait en sorte de rester positive et soutenante car c'était finalement la meilleure posture aussi bien pour mon fils que pour les équipes.

Il faut pouvoir accepter parfois que tout n'est pas parfait, tout le monde a été mis à rude épreuve, le personnel aussi. Ils ont fait du mieux qu'ils pouvaient et pour moi, c'était le plus important.

À ma façon, j'ai essayé de les soutenir, j'ai cousu puis vendu plus de 1000 masques pour financer un baffle pour le service, cela leur a permis de diffuser de la musique et faire la fête, ce qui est apprécié de beaucoup ici. J'ai lancé des défis sur Facebook pour leur acheter aussi des poussettes adaptées pour leur permettre de faire des balades à l'extérieur. Cela me permettait finalement d'être présente pour eux, mais à distance.

Et quand je vois tout ce que les équipes ont mis en place pour égayer le quotidien, je suis admirative et c'est tout ce qui compte, pour une maman. Ils ont eu des concerts de musique, des animations variées, l'équipe a donné beaucoup d'elle-même. Tout en restant disponible pour nous, pour répondre à nos questions aussi.

Les visites encadrées, avec plexiglass, ont été assez compliquées. Il était difficile de se comprendre et puis cette barrière physique n'est pas simple à vivre, aussi bien pour lui que pour nous. Ce qui a été chouette, c'est évidemment le moment où il a pu revenir à la maison. On est partis à la mer, histoire de changer d'air, ça nous a vraiment fait du bien. Ses retours à la maison, on essaie de les organiser autrement désormais. À défaut de pouvoir voir du monde, on fait des activités spécifiques pour enrichir encore ces moments de retrouvailles.

Je me suis rendu compte que Mathieu était vraiment bien aux Centres d'Accueil de Bouge et j'y vois du positif malgré les difficultés que nous avons traversées. En tant que maman, cela m'a obligée à couper le cordon aussi, à faire confiance à l'équipe et cela lui a fait du bien, il a grandi durant cette période. Je le sens plus autonome et à l'aise au sein du service, de son lieu de vie. Et puis, par son comportement et son sourire, mon fils m'a beaucoup aidée. À sa façon, il m'a aidée à compenser la frustration affective.

REGARDS CROISÉS



SI ON NE REMONTE PAS LA PENTE, ON RESTE EN BAS !

MARCELLE LAPY & MARTINE CHALLE (SA FILLE)
RÉSIDENTE AU SEIN DE JOURS HEUREUX • DEPUIS 4 ANS & DEMI

Je me rends compte que mon caractère m'a aidée durant ce confinement, c'est vrai vous savez. J'entendais parfois des gens se plaindre, se laisser aller. C'est vrai que c'était difficile, pour tout le monde. Mais moi je dis toujours que si on ne remonte pas la pente, on reste en bas et ça ne va pas mieux du coup ! Attention que j'ai aussi eu des coups de cafard, des moments compliqués, il fallait avoir le moral… mais parfois le mien était très bas. Surtout quand j'ai appris que j'avais le Covid, là, j'ai eu peur. C'était en octobre. C'est le souvenir le plus difficile pour moi car j'ai dû être isolée dans ma chambre et ça, c'était vraiment dur. Je décomptais les jours avant d'enfin voir ma porte ouverte, revoir enfin les allées et venues, je ne pensais plus qu'à ça. Alors dans ces moments-là, j'étais soulagée de pouvoir utiliser mon téléphone, ma tablette et de profiter du passage du personnel. Ils faisaient tout ce qu'ils pouvaient, je les appelais « les cosmonautes », les pauvres, avec tout cet équipement ! Ils devaient courir, c'était difficile pour eux aussi mais toujours, ils sont restés disponibles et vraiment gentils.

On se soutenait entre nous aussi, je téléphonais à mes amies dans leur chambre, on se faisait signe depuis le pas de notre porte, on s'encourageait ainsi. Et puis on a eu beaucoup de soutiens extérieurs aussi : des personnes qui sont venues jouer de la musique dehors, les enfants de l'école d'à côté sont venus danser, on a reçu du muguet, des œufs de Pâques, des cougnous de Tirlemont, les Molons sont venus, les pompiers avec leurs sirènes, Marc Ronveaux aussi… oui, on a eu beaucoup d'attentions, on avait ouvert nos fenêtres pour regarder, c'était très agréable. Aujourd'hui, la vie reprend peu à peu, la gymnastique, les activités, les anniversaires, ça fait du bien de pouvoir à nouveau circuler dans la maison. Je ne voudrais plus revivre cette période, non. Et puis… Je préfère nettement aller à la fête du village !

———

À l'annonce de la fermeture de la maison, les craintes qui me traversaient n'étaient pas tant d'être séparée de maman mais j'avais surtout peur qu'elle soit contaminée. Après, bien sûr, vient la souffrance d'être loin d'elle. Le téléphone, la tablette, c'est bien mais ça ne remplacera jamais un contact physique. Surtout quand j'entendais au téléphone que son 'ça va' n'était pas très convaincant. Mais bon, du mieux que l'on a pu, on a essayé de la préserver, de la soutenir à distance, en particulier quand elle a été isolée dans sa chambre, sans doute la période la plus compliquée pour elle à gérer.

Je me dis parfois que je suis soulagée que notre papa et beau-papa n'aient pas connu cela. Pour des personnes plus désorientées, le port du masque, un isolement, toutes ces contraintes, ça doit être plus difficile encore. Ils ne se seraient pas laissés faire sans doute, je ne sais pas. Pour maman c'était difficile, mais au moins elle pouvait comprendre le sens de ces précautions, je crois que ça a aidé.

Nous avons eu l'idée de lui offrir une tablette pour la fête des mères et je dois dire qu'on a été bien inspirés ! Elle l'a énormément utilisée et elle continue de le faire, c'est chouette. Cela lui permet de voir ses petits-enfants et arrières petits-enfants grandir car ils ne peuvent toujours pas venir lui dire bonjour. Nous avons hâte de pouvoir à nouveau se faire la bise, retrouver un contact plus spontané. En attendant, nous profitons des petits moments précieux que l'on peut retrouver, notamment quand elle vient à la maison quelques heures. On essaie que ce soit le plus agréable possible, on profite et on croise les doigts pour ne plus que ça recommence.









LA VACCINATION CONTRE LE COVID-19

Fin 2020, les pistes en matière de vaccination commencent à se concrétiser et la stratégie vaccinale décidée au niveau de la Belgique met la priorité sur les résidents et le personnel des maisons de repos et de soins.

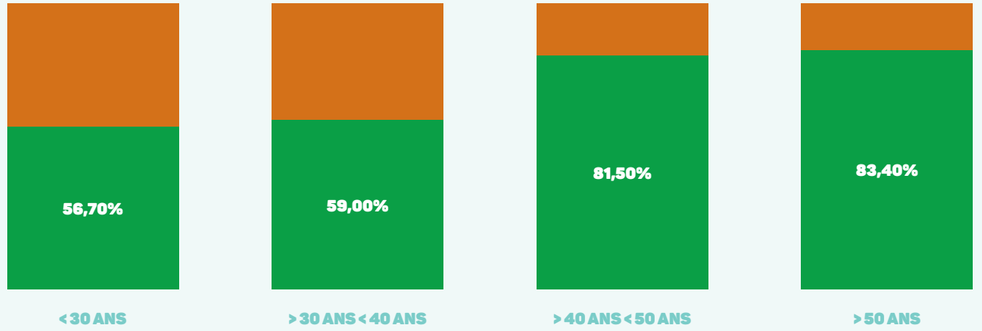
Le 28 décembre, les premiers Belges résidant en maison de repos reçoivent l'injection qui doit contrarier la propagation du virus. Dès le 5 janvier, la vaccination massive débute. Au sein de nos institutions, c'est la résidence **JOURS HEUREUX** qui sera la première concernée, le 6 janvier 2021.

Le 10 février, l'ensemble de nos établissements a déjà reçu les deux doses du vaccin.

Pour informer et sensibiliser les résidents, familles et les travailleurs, nous devons réagir très rapidement. À ce moment, il s'agit aussi de rassurer chacun par rapport aux questions qui se posent encore autour de la vaccination. En plus des courriers, supports et FAQ mis à disposition de tous, nous avons la chance de pouvoir proposer une vidéoconférence à nos travailleurs, en présence du **Dr Charlotte Martin,** Chef de Clinique des maladies infectieuses au CHU Saint-Pierre. Elle répond aux principales questions que se posent encore une partie de notre personnel et ce, de façon très claire et didactique.

Toutes ces initiatives permettent d'atteindre des taux de vaccination satisfaisants au sein de nos établissements.

VACCINATION AU SEIN DU PERSONNEL



Les différentes phases de sensibilisation ont permis d'atteindre un taux de 71,30% au sein des membres du personnel après la première vague de vaccination (février / mars). Cette propension à se faire vacciner augmente avec l'âge.

MOYENNES DE VACCINATION

92,84%
PARMI LES RÉSIDENTS

71,30%
PARMI LE PERSONNEL

UN AN EN UN COUP D'ŒIL

1ER JANVIER • ACCUEIL & SOLIDARITÉ S'AGRANDIT

Nous intégrons officiellement à notre ASBL :

- La **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS,** à Vedrin, et ses 32 lits MR, 25 lits MRS, 3 lits court-séjour, 15 places en centre d'accueil et de soins de jour et 12 logements en résidences-services ;
- l'ASBL Jennevaux - Rencontre, implantée à Lesve, intègre les **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE** et sa section SRA / SAJA (Service Résidentiel et Accueil de Jour pour adultes porteurs d'un handicap).

28 JANVIER • APÉRITIF DES VOISINS À LA VILLETTE

Les habitants de la nouvelle résidence-services de Gembloux se retrouvent pour un apéritif des voisins ! Une chouette façon de faire connaissance et de nouer des liens.

14 FÉVRIER • SAINT-VALENTIN

Love is in the air... dans nos maisons. Les petites douceurs et attentions se multiplient en cette journée des amoureux. De quoi se faire chouchouter et fêter l'amour !

20 FÉVRIER • LE CLAIR SÉJOUR INVITÉ PAR L'AVIQ POUR TÉMOIGNER

Le « Projet de Vie Individualisé » ou comment prendre en compte la singularité de chaque résident pour adapter notre accueil. Quelle est son histoire ? Quels sont ses goûts ? Ses envies ? Ses difficultés ? Quels objectifs fixons-nous ensemble (équipe, résident et famille) et de façon interdisciplinaire afin qu'il / elle se sente bien dans son lieu de vie, en phase avec ses souhaits, intérêts et besoins. Les équipes du **CLAIR SÉJOUR** sont invitées par l'AViQ pour exposer la démarche qui est en place au sein de la résidence. Une belle reconnaissance pour tous !

















28 FÉVRIER • AMBIANCE CARNAVAL À LA RÉSIDENCE DE L'UNIVERS

Les équipes de l'**UNIVERS** n'hésitent pas à donner d'elles-mêmes pour mettre l'ambiance au sein de la Résidence en cette période de Carnaval !

11 MARS • LA WALLONIE DÉCRÈTE LA FERMETURE DES MAISONS DE REPOS AU PUBLIC

L'épidémie de Covid-19 envahit notre pays, forçant à prendre une décision radicale : suspendre, jusqu'à nouvel ordre, les visites de toutes personnes extérieures à nos établissements, dans le but de protéger les résidents. Un coup dur pour tous mais, à l'intérieur, tout se met en place pour faire face à ces chamboulements.

17 MARS
1ER CAS DE COVID DIAGNOSTIQUÉ AU SEIN D'ACCUEIL & SOLIDARITÉ

2 AVRIL • VIDÉOCONFÉRENCE AVEC LA REINE MATHILDE

La Reine Mathilde s'entretient pendant plus d'une demi-heure avec des résidents du **CENTRE SAINTE-BARBE** de Seilles, une aide-soignante et une infirmière ainsi qu'avec la Direction. Un moment fort, notamment pour les résidents, visiblement très impressionnés et touchés par la bienveillance et l'empathie de sa Majesté.

DÉBUT AVRIL • LES MAINS & LE MORAL À RUDE ÉPREUVE

À force de désinfections répétées sur la journée, les mains de nos collègues sont asséchées voire blessées. **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** offre à ses travailleurs un tube de crème réparatrice.

7 AVRIL • UN AIR DE SAXOPHONE À LA VILLETTE

Soucieux d'offrir de son temps aux résidents confinés au sein **LA VILLETTE** à Gembloux, un habitant de la région, saxophoniste, vient jouer à l'extérieur de l'établissement ! Il fait le tour du bâtiment afin que chacun puisse l'entendre et profiter de cette parenthèse musicale, moment fort assuré.

23 AVRIL • JOURNÉE CIRQUE AU SRA

On ne recule devant aucun sacrifice pour tenter d'apporter joie et réconfort dans le quotidien des résidents. Les collègues du SRA n'hésitent pas à aiguiser leurs talents de jongleurs, cracheurs de feu, sculpteurs de ballons pour proposer une journée sur le thème du cirque.

24 AVRIL • MACARONS POUR LES COLLÈGUES

Pour entretenir le moral des travailleurs et témoigner de son soutien, notre ASBL offre un assortiment de macarons aux membres du personnel. Les efforts fournis sont énormes et la solidarité exemplaire, ce geste est aussi une façon d'exprimer notre reconnaissance pour l'implication de chacun.

24 AVRIL • SAXOPHONISTE À SEILLES & ACCORDÉONISTE À ÉGHEZÉE

Les musiciens bénévoles continuent de proposer leurs services autour de nos maisons. En ce mois d'avril, le **CENTRE SAINTE-BARBE** de Seilles et **JOURS HEUREUX** à Longchamps ont le plaisir de pouvoir proposer un moment musical, au soleil qui plus est, aux résidents.

















1ER MAI • ACCUEIL & SOLIDARITÉ OFFRE UN BRIN DE MUGUET À L'ENSEMBLE DES RÉSIDENTS

Pour chacun de nos résidents, nous tenons à offrir un brin de muguet. Les semaines loin des proches se succèdent et tous font preuve d'une résilience exemplaire.

9 MAI • LE CLAIR SÉJOUR REÇOIT... BORIS, DE L'ÉMISSION « THE VOICE » !

Une belle surprise attend les résidents puisque Boris, candidat remarqué dans la Saison 3 de l'émission The Voice, leur fait l'honneur de sa présence avec Serge, autre candidat de l'émission. Petit concert improvisé dans l'enceinte de la Résidence, un vrai moment de pause pour tous sur le son de sa voix envoûtante.

DÉBUT MAI RÉOUVERTURE PROGRESSIVE DES VISITES

Les chiffres de l'épidémie se stabilisent, le temps pour nous de pouvoir, enfin, organiser les retrouvailles entre les résidents et leurs proches. Les équipes techniques conçoivent en un temps record des dispositifs qui permettront des visites en toute sécurité (îlots séparés les uns des autres, plexiglass...) tout en tentant d'y joindre une touche d'intimité et de convivialité.

1ER JUILLET • LE DÉCONFINEMENT SE DESSINE

Le déconfinement s'enclenche au sein de notre pays. Dans nos établissements, l'heure est également venue de retrouver davantage de liberté : reprise des animations en groupe, des repas au restaurant et surtout, élargissement des conditions pour les visites des proches.

17 JUILLET • LES FAMILLES DU CENTRE SAINTE-BARBE VIENNENT REMERCIER LE PERSONNEL !

Un moment fort attend les collègues de Seilles : le Directeur a proposé aux familles qui le souhaitent de venir remercier les travailleurs par surprise à la sortie d'une assemblée du personnel. Elles ont répondu massivement à l'appel et offrent ainsi un beau moment de partage aux équipes !

5 AOÛT • UN ÉTÉ FARNIENTE POUR JENNEVAUX - RENCONTRE

Les pieds dans l'eau, le calme d'une balade au cœur de la nature, un pique-nique champêtre... les bénéficiaires de Jennevaux - Rencontre se ressourcent après des mois chahutés.

DÉBUT AOÛT • UN AIR DE VENISE... À BOUGE ET GEMBLOUX

Les « Vénitiens du Cœur », bénévoles passionnés de l'ambiance et des déguisements de Venise, viennent passer quelques heures auprès des résidents des **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE** et de la **RÉSIDENCE LA VILLETTE.** Effet garanti, faste, paillettes et déguisements impressionnants de beauté !

18 SEPTEMBRE • 24H VÉLOS REVISITÉES AU SRA

Les 24h vélos de Louvain-la-Neuve n'ont qu'à bien se tenir... au SRA, on s'empare de cet événement pour l'adapter à notre façon ! Une fois de plus, l'équipe est plus motivée que jamais et n'hésite pas à mouiller la chemise pour faire la course en binômes.

















27 SEPTEMBRE • INAUGURATION DU NOUVEAU BAR DU PETIT BISTROT

S'il est une institution au sein du **CLAIR SÉJOUR,** c'est bien le Petit Bistrot, chaque dernier jeudi du mois. Le temps de quelques heures, les résidents se retrouvent «comme au bistrot»: chacun passe commande et une équipe de bénévoles se charge de réaliser le service, dans une ambiance musicale et festive. Pour améliorer encore le decorum, un nouveau bar a été commandé et inauguré en grandes pompes.

6 OCTOBRE • NOUVEAU TERRAIN DE PÉTANQUE À SEILLES

Le **CENTRE SAINTE-BARBE** gagne un tout nouveau terrain de pétanque synthétique via l'opération Boogle et RTL, d'une valeur de 1400€! Le terrain peut tout aussi bien se monter/démonter à l'extérieur qu'à l'intérieur, une chouette façon d'en profiter par tous les temps.

24 OCTOBRE
LA SECONDE VAGUE S'ANNONCE

Le Gouvernement wallon annonce de nouvelles restrictions pour les visites en raison d'un nouvelle flambée de l'épidémie. Un reconfinement progressif se prépare au sein de nos établissements.

27 NOVEMBRE • UNE PRIME D'ENCOURAGEMENT POUR NOS TRAVAILLEURS

La Région Wallonne débloque un budget qui permet d'octroyer la même prime, à nos travailleurs, que celle qui a été décidée au niveau fédéral à savoir un montant de 985€ bruts.

FIN NOVEMBRE • UN CADEAU POUR NOS TRAVAILLEURS

ACCUEIL & SOLIDARITÉ offre à chaque travailleur un assortiment de produits de la ferme Upignac. Des gourmandises largement méritées après une année énergivore physiquement et mentalement.

8 DÉCEMBRE • SURPRISE D'UPIGNAC POUR TOUS NOS RÉSIDENTS

Upignac nous offre 70 kilos de saumon Bellevue, de quoi régaler l'ensemble des résidents d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ!** Les équipes de cuisine se mobilisent pour sublimer le produit dans des recettes créatives qui ont ébloui autant les yeux que les papilles. Un mets de choix qui s'est poursuivi, dans plusieurs de nos maisons, par le passage de Saint-Nicolas et la distribution de douceurs sucrées.

9 DÉCEMBRE • WEBINAIRE POUR LES FAMILLES

Premier webinaire organisé par **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** pour les familles de résidents hébergés dans nos établissements. Animé par **Jean-Michel Longneaux,** Docteur en philosophie, il est l'occasion de prendre un moment de recul sur la crise traversée depuis plusieurs mois et les conflits de valeurs qui en découlent: vie biologique vs vie sociale, sécurité vs liberté. Une initiative que notre ASBL réitèrera très certainement au vu de la richesse qui s'en est dégagée autour du sujet et, plus largement, au niveau du lien tissé avec les familles.

FÊTES DE FIN D'ANNÉE

Dans toutes nos maisons, les équipes se démènent pour égayer ces fêtes de fin d'année 2020 loin des proches. Spectacles, ateliers, repas festifs, attentions diverses, renforcement des communications avec les proches, appel à bénévoles pour encadrer davantage de visites sur rendez-vous sont autant d'exemples des initiatives menées.

6 JANVIER 2021 • 1ÈRE ÉTAPE DE VACCINATION!

Ils sont bien arrivés, ceux que l'on attendait tant... les premiers vaccins contre le Covid-19 sont administrés le 6 janvier 2021, au sein de notre résidence **JOURS HEUREUX** à Éghezée. Nous avons vécu pas mal de journées particulières depuis le début de cette crise... celle-ci marque le début d'une autre page, nous l'espérons. Celle qui nous permettra, petit à petit, de retrouver davantage de sérénité au fil des prochains mois. Il faudra du temps, certes, mais aujourd'hui, l'optimisme peut prendre le dessus.









PERSPECTIVES





L'année 2020 restera très particulière dans l'histoire d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ,** par son intensité. L'intensité du rythme de travail d'abord, puisque le chamboulement généré par le Covid-19 a mobilisé toutes les équipes en un temps record. Une lutte contre le temps, sur tous les fronts : recherche de matériel, acquisition de nouveaux modes de travail, dans un contexte d'absentéisme accru et un climat d'anxiété. Avec le leitmotiv partagé par tous : préserver les résidents au maximum.

L'intensité des émotions également puisque nous avons été confrontés à des montagnes russes, partagés entre les petites victoires, l'anxiété, la joie des retrouvailles, le stress d'un testing, la détresse des familles et des résidents, la gestion du deuil, la beauté de la solidarité, l'attente d'un vaccin, la force d'une équipe… autant d'exemples qui illustrent l'aventure fondamentalement humaine que nous avons traversée ensemble.

L'intensité de notre mission a aussi été questionnée : offrir aux résidents des lieux de vie et les accompagner dans leur chemins, choix et besoins respectifs. Cette épidémie a amené des interrogations éthiques par rapport à cette mission que nous nous sommes fixée. Cela nous a d'ailleurs amenés à nous pencher sur ces questions lors du webinaire pour les familles car l'année 2020 a mis en exergue des conflits de valeurs profonds au sein de notre structure et de nos travailleurs. La balance entre le risque sanitaire et la vie sociale, la liberté de chacun et les risques de transmission à l'échelle d'une collectivité… le sujet est passionnant et méritait d'être analysé. Il nous a permis de prendre du recul sur ce vécu et de l'analyser.

MAIS SURTOUT…

Le Covid-19 n'a pas mis à l'arrêt tout notre travail, des dossiers ont continué à avancer tels que la mise en place du nouveau règlement de travail, l'intégration de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** et de Jennevaux - Rencontre, le projet d'extension-reconditionnement à **JOURS HEUREUX,** la tenue des élections sociales, l'implantation de la pharmacie Familia sur le site de **LA VILLETTE** à Gembloux, la poursuite des travaux aux **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE,** l'accueil des enfants au sein de la crèche au **CENTRE SAINTE-BARBE** à Seilles…

Si cette année 2020 a mis entre parenthèses certains projets impulsés, elle est loin d'avoir essoufflé nos envies de les relancer. Nous avons ce sentiment d'avoir vécu l'épidémie en décalage de la société civile : très vite impactés et très fortement, nous avons aussi été les premiers bénéficiaires de la vaccination. Cela nous permet, en ce début 2021, de nous tourner vers l'avenir.

La fin des travaux aux **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE,** le déménagement de Jennevaux - Rencontre à proximité du SRA, la mise en place d'un comité hygiène, l'ouverture du centre d'accueil de jour à Gembloux, le travail autour des indicateurs d'analyse de notre activité, l'accueil de 6 nouveaux bénéficiaires aux **CAB** dans le cadre du projet « cérébrolésion », la reprise de la réflexion sur les projets de vie institutionnels, le plan nutrition, le chantier de formation de nos aide-soignant(e)s aux nouveaux actes délégués, la mise en route du projet Tübbe à l'**UNIVERS…**

Ces quelques exemples nous font dire que finalement, la page 2021 de l'histoire de notre ASBL sera également empreinte d'intensité. C'est sans doute l'apanage des gens passionnés…



LA SOLIDARITÉ

ACTIVE ENTRE NOS INSTITUTIONS
ET NOS ACTEURS SE TRADUIT AU TRAVERS
D'ÉCHANGES, DE COLLABORATIONS,
DE PARTENARIATS, DE SOUTIENS
ET D'UN ESPRIT D'ÉQUIPE
QUI NOUS PERMETTENT
DE DÉVELOPPER, DE MANIÈRE INNOVANTE,
DES MAISONS DE VIE OÙ CHACUN PEUT
RÉALISER SON PROJET AVEC DIGNITÉ

HÉBERGEMENT & ACCUEIL DE JOUR
POUR PERSONNES ÂGÉES
ET ADULTES PORTEURS D'UN HANDICAP

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

ACSOL.be

ACCUEIL & SOLIDARITÉ



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE

SOLIDARITÉ

HÉBERGEMENT & ACCUEIL DE JOUR

POUR PERSONNES ÂGÉES
ET ADULTES PORTEURS D'UN HANDICAP

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

pepup:be