

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

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

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

P. PUNCH COMMUNICATION



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

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

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

SOMMAIRE



06 NOTRE **RÉSEAU**

14 NOS **VALEURS**

18 **CHIFFRES** CLÉS

30 PRINCIPAUX **PROJETS**

40 **LE MOT** DE LA DIRECTION

RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE



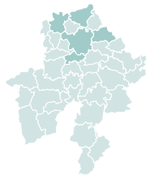
ACSOL, C'EST :

868
PLACES D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT

NOTRE RÉSEAU



7
INSTITUTIONS EN PROVINCE DE NAMUR



767
COLLABORATEURS

465,33
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN

NOS MAISONS

Notre ASBL compte sept établissements répartis en Province de Namur : à **SEILLES**, **LONGCHAMPS**, **VEDRIN**, **BOUGE**, **SALZINNES**, **GEMBLOUX** et **LUSTIN**. 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 et de soins, courts-séjours, résidences-services, accueil et hébergement pour adultes en situation de handicap. Au total, nous accueillons plus de 850 bénéficiaires quotidiennement. Pour les accompagner dans le respect de nos valeurs institutionnelles, nous pouvons compter sur près de 900 collaborateurs.



CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE
BOUGE (NAMUR)

JOURS HEUREUX
LONGCHAMPS (ÉGHEZÉE)

LE CLAIR SÉJOUR
SALZINNES (NAMUR)

CENTRE SAINTE-BARBE
SEILLES (ANDENNE)

RÉSIDENCE LA VILLETTE
GEMBLOUX

RÉSIDENCE DE L'UNIVERS
VEDRIN (NAMUR)

RÉSIDENCE ALÉGRIA
LUSTIN (PROFONDEVILLE)

SIÈGE SOCIAL
COGNELÉE (NAMUR)











CENTRE SAINTE-BARBE

SEILLES (ANDENNE)

RUE ÉMILE GODFRIND 101
5300 SEILLES
085 82 37 37

- MAISON DE REPOS
- MAISON DE REPOS ET DE SOINS
- COURT-SÉJOUR
- RÉSIDENCES-SERVICES

CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE

BOUGE (NAMUR)

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 »

SECTION ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP
- SERVICE RÉSIDENTIEL ET ACCUEIL DE JOUR POUR ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP

CLAIR SÉJOUR

SALZINNES (NAMUR)

AVENUE REINE ASTRID 92
5000 NAMUR
081 74 90 00

- MAISON DE REPOS
- MAISON DE REPOS ET DE SOINS
- COURT-SÉJOUR
- RÉSIDENCES-SERVICES

JOURS HEUREUX

LONGCHAMPS (ÉGHEZÉE)

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

NOTRE RÉSEAU

RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE





RÉSIDENCE DE L'UNIVERS

VEDRIN (NAMUR)

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

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 ET DE SOINS DE JOUR

NOTRE RÉSEAU





RÉSIDENCE ALÉGRIA

LUSTIN (PROFONDEVILLE)

RUE EUGÈNE FALMAGNE 111 BIS
5170 LUSTIN
081 41 19 42

- MAISON DE REPOS
- MAISON DE REPOS ET DE SOINS

SIÈGE SOCIAL

COGNELÉE (NAMUR)

CHAUSSÉE DE LOUVAIN 1081
5022 COGNELÉE
081 14 02 10

- DIRECTION GÉNÉRALE
- DIRECTION STRATÉGIE & DÉVELOPPEMENT
- FONCTIONS TRANSVERSALES
- FONCTIONS ADMINISTRATIVES

RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE



NOTRE RÉSEAU

NOS ORGANES DE GESTION

LE COMITÉ DE DIRECTION

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

- **Sébastien Marcq,** Directeur Général
- **Antoine Thiry,** Directeur Stratégie & Développement
- **Patrick Fillée,** Directeur Infrastructures

- **Laurent Jacquet,** Directeur des **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE**
- **Marie-France Lavigne,** Directrice du Service Résidentiel et d'Accueil de jour pour Adultes porteurs d'un handicap aux **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE**
- **Kristel Carlier,** Directrice des **JOURS HEUREUX** à Longchamps
- **Anne Collinet,** Directrice du **CENTRE SAINTE-BARBE** à Seilles
- **Olga Serikova,** Directrice de la **RÉSIDENCE LA VILLETTE** à Gembloux
- **Michaël Pestiaux,** Directeur de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** à Vedrin, du **CLAIR SÉJOUR** à Salzinnes

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2024

Le Conseil d'Administration se compose des membres de **Jocelyne Van Lierde** (Présidente), **André Bernard, Kathleen Boreux, Amélie Carpentier, Olivier Genbedien, Jacques Goderniaux, Philippe Hubaux, Charles Karemano, Marie-Laurence Levaque, Delphine Mathieux, Michel Mercier, Dominique Michel, Christophe Plompteux** et **Daniel Therasse**.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2024

L'Assemblée Générale se compose de **André Bernard, Imane Bensalah, Kathleen Boreux, Monique Bral, Amélie Carpentier, Georges Conrardy, André-Marie Douillet, Lucy Duchesne, Claude Sylva Dussenne, Jean-Pierre Falque, Olivier Gendebien, Jacques Goderniaux, Philippe Hubaux, Charles Karemano, Marie-Laurence Levaque, Jean Marchand, Delphine Mathieux, Michel Mercier, Eric Meurey, Dominique Michel, Pierre Moreau, Kim Nicolas, Marcel Pesesse, Christophe Plompteux, Alain Remy, André Simon, Daniel Therasse, Edmond Thibaut-Buffart, Axel Tixhon, Jocelyne Van Lierde,** Sœur **Cécilia Rouard** et Sœur **Anne-Marie Neuvens.**



NOS VALEURS

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.

RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE









RESPECT

CONSIDÉRER ET RESPECTER,
EN TOUTE RÉCIPROCITÉ,
LES RÉSIDENTS, LES FAMILLES,
LES MEMBRES DU PERSONNEL
ET L'INSTITUTION À TRAVERS L'ÉCOUTE,
LE DIALOGUE, LA COMMUNICATION,
L'EMPATHIE ET LA BIENVEILLANCE.

BIEN-ÊTRE

SUSCITER UNE DYNAMIQUE
POSITIVE DANS LAQUELLE
CHAQUE JOUR EST UNE AVENTURE
HUMAINE, CHALEUREUSE
ET ENTHOUSIASMANTE, PROPICE
À L'ÉPANOUISSEMENT DE TOUS.

AUTONOMIE

SE BASER SUR LES CAPACITÉS
DE CHOIX ET D'ACTION INCITANT
LE RÉSIDENT À ÊTRE ACTEUR
DE SA VIE, EN CONSIDÉRANT
SON HISTOIRE, SES VALEURS,
SES BESOINS ET SES DÉSIRS.

EXPERTISE

OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ
AUX RÉSIDENTS EN S'APPUYANT
SUR DES SAVOIR-FAIRE
ET DES SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS
DANS LE CADRE D'UNE GESTION
HUMAINE ET FINANCIÈRE EFFICACE.

NOS VALEURS

RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE





CHIFFRES CLÉS

PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS 2024

MATÉRIEL MÉDICAL & PARAMÉDICAL
119 719 €

MOBILIER
92 481 €

MATÉRIEL ENTRETIEN MÉNAGER, TECHNIQUE & BUANDERIE
24 257 €

GROSSES RÉPARATIONS & GROS ENTRETIENS
157 247 €

DIVERS AMÉNAGEMENTS & ÉQUIPEMENT DES IMMEUBLES
300 219 €

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES (TERRAINS...)
924 757 €

TOTAL
1 721 367 €

MATÉRIEL INFORMATIQUE
49 271 €

AMÉNAGEMENT & ÉQUIPEMENTS DES ABORDS
13 705 €

CENTRALE TÉLÉPHONIQUE & APPELS
17 089 €

MATÉRIEL DE CUISINE
22 622 €

NOTRE ACTIVITÉ

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

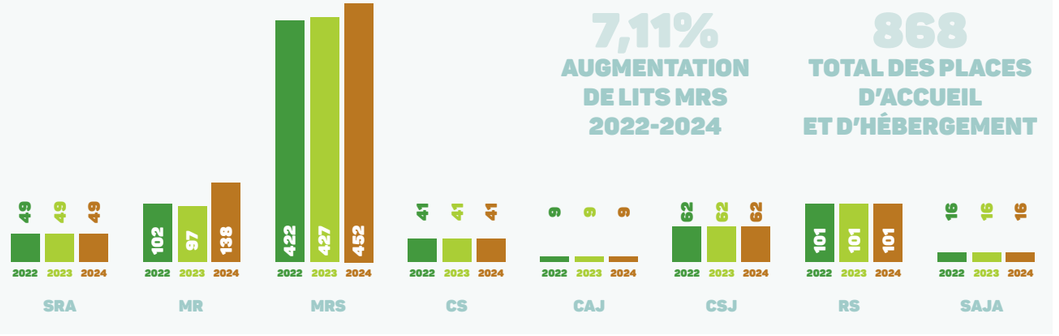
PRIVÉ COMMERCIAL
44,00%
22 263 LITS

PUBLIC
30,00%
14 839 LITS

PRIVÉ ASBL
26,00%
12 961 LITS

ACSOL
624 LITS

CAPACITÉ D'ACCUEIL PAR SERVICE

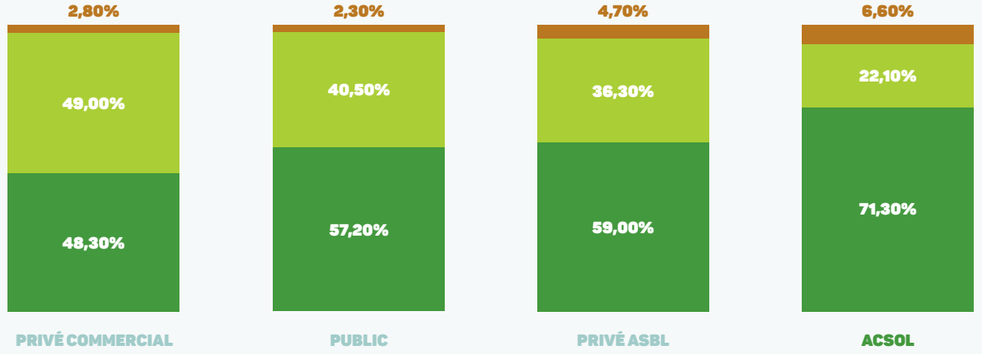


7,11%
AUGMENTATION DE LITS MRS 2022-2024

868
TOTAL DES PLACES D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT

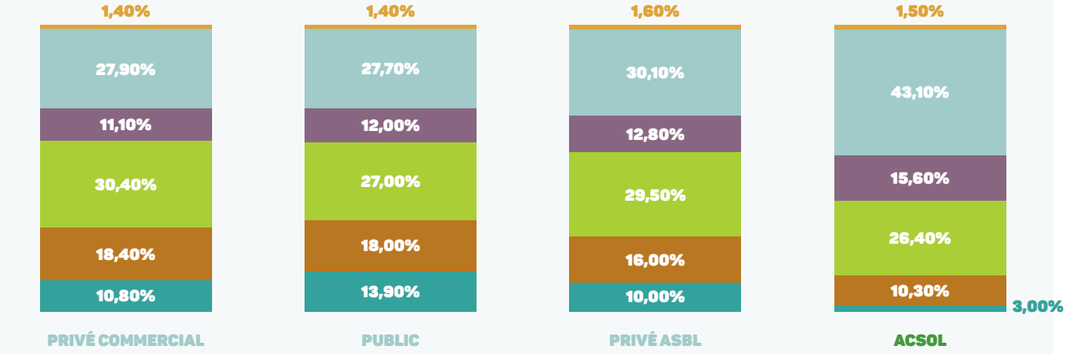
PROPORTION DE RÉSIDENTS

MRS MR CS



PROFIL DE DÉPENDANCE DES RÉSIDENTS MR & MRS

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



Les requalifications successives de lits MR en lits MRS permettent à **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** de bénéficier d'une proportion de lits MRS supérieure aux moyennes sectorielles.

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**). Etant donné son taux élevé de lits MRS, l'ASBL **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** accueille une proportion de profils lourdement dépendants supérieure aux moyennes sectorielles

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES (MR / MRS)

37,00%
HOMMES

63,00%
FEMMES

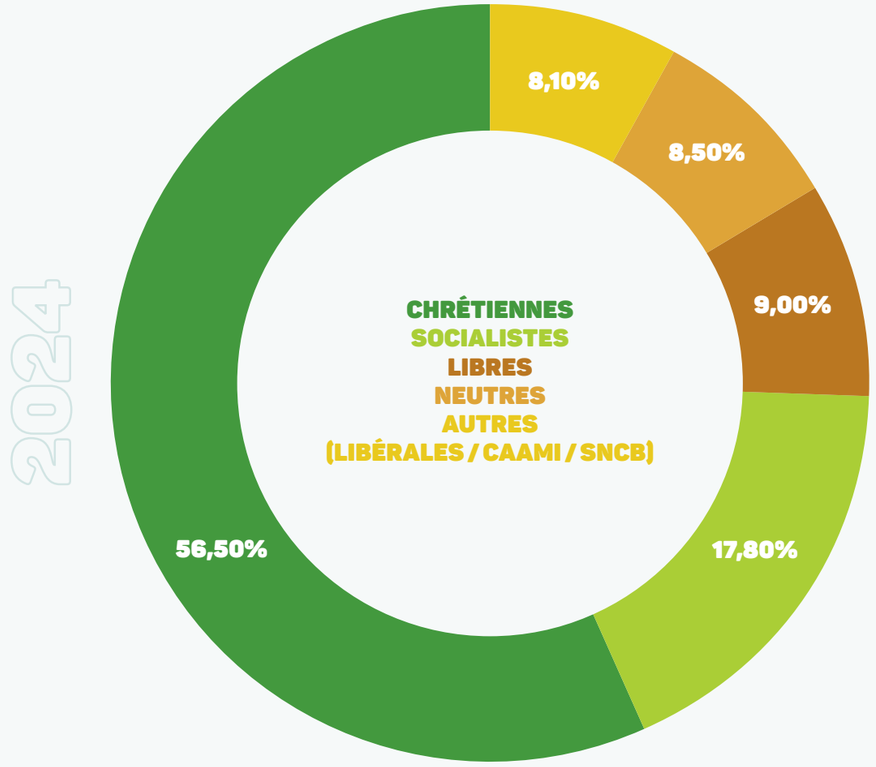
MOYENNE D'ÂGE PAR SEXE (MR / MRS)

82,78
HOMMES

84,94
MOYENNE

85,94
FEMMES

PROPORTION DE RÉSIDENTS DANS LES DIFFÉRENTES MUTUELLES



RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE



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

PRIVÉ COMMERCIAL	0,38 PERSONNEL SOIGNANT	+	0,11 PERSONNEL NON-SOIGNANT	=	0,49 ETP TOTAL
PRIVÉ ASBL	0,42 PERSONNEL SOIGNANT	+	0,18 PERSONNEL NON-SOIGNANT	=	0,60 ETP TOTAL
ACSOL	**0,55 PERSONNEL SOIGNANT**	**+**	**0,18 PERSONNEL NON-SOIGNANT**	**=**	**0,73 ETP TOTAL**

Etant donné l'hébergement de profils plus dépendants, l'ASBL **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** dispose d'un encadrement en personnel supérieur aux moyennes sectorielles.

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

ACSOL	**0,92 PERSONNEL ÉDUCATIF / SOIGNANT**	**+**	**0,15 PERSONNEL NON-SOIGNANT**	**=**	**1,07 ETP TOTAL**

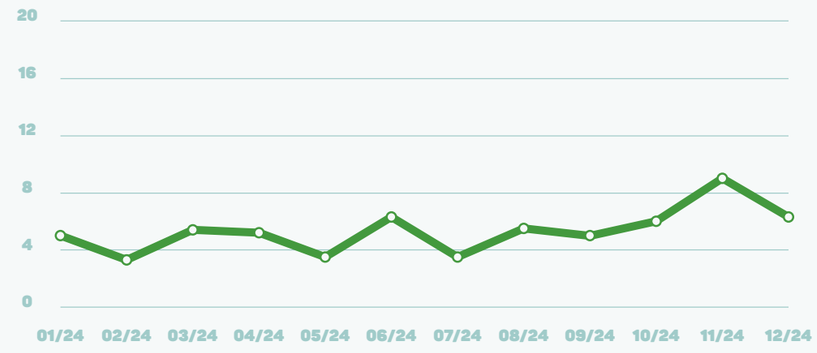
TAUX D'OCCUPATION



RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE



LITS DISPONIBLES (MR / MRS / CS)

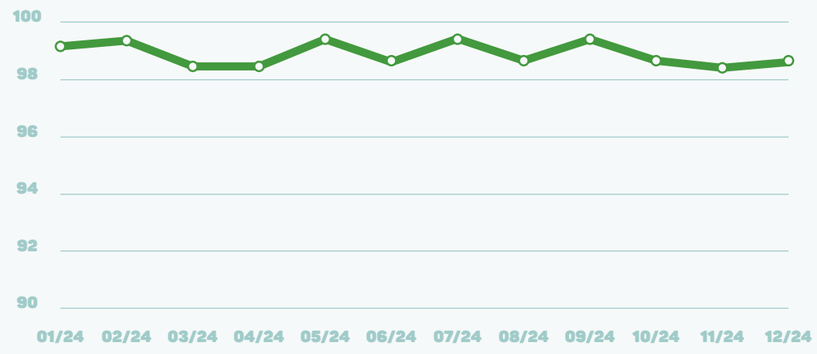


9,10
MOYENNE 2023

6,00
MOYENNE 2024

Après la période de Covid, le nombre de lits disponibles retrouve des moyennes habituelles. De manière logique, le taux d'occupation suit la même tendance.

TAUX D'OCCUPATION (MR / MRS / CS)



98,40%
MOYENNE 2023

99,00%
MOYENNE 2024

QUI SONT NOS TRAVAILLEURS ?

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES AU 31/12/2024

2024
16,00% HOMMES
84,00% FEMMES

2023
15,00% HOMMES
85,00% FEMMES

2022
16,00% HOMMES
84,00% FEMMES

ÂGE MOYEN AU 31/12/2024

2024
45,99 ÂGE MOYEN

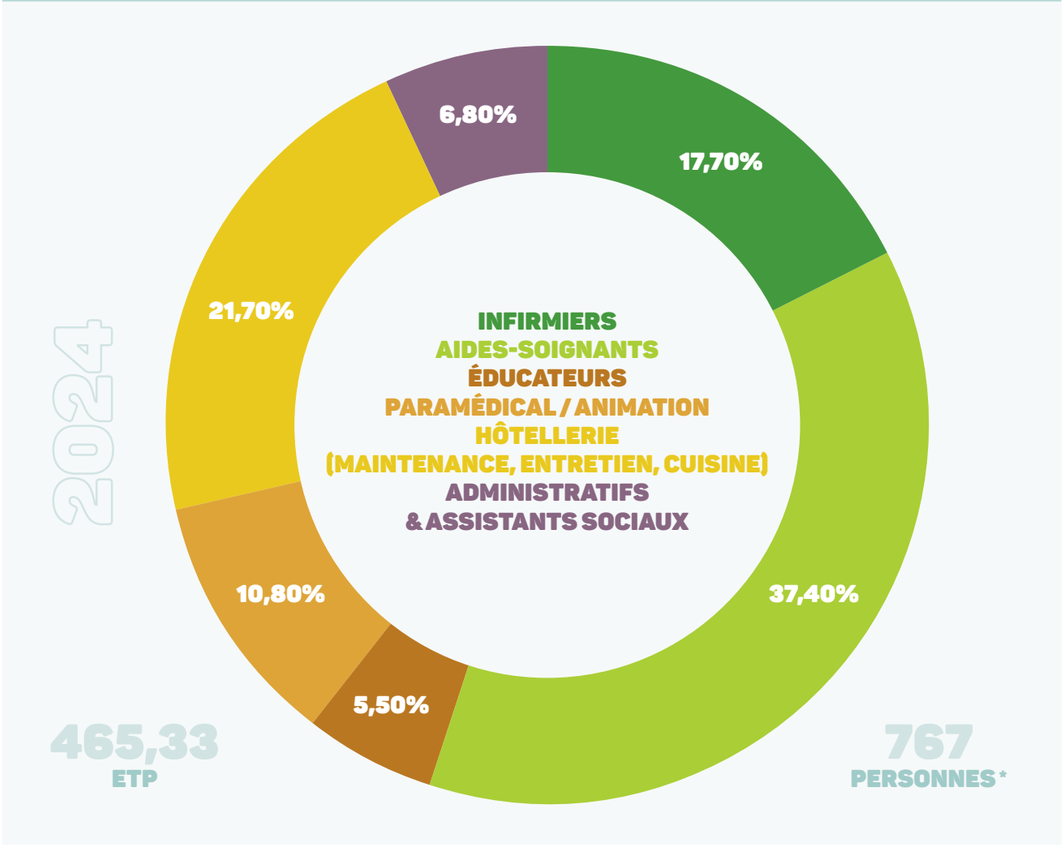
2023
45,30 ÂGE MOYEN

2022
44,75 ÂGE MOYEN

RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE

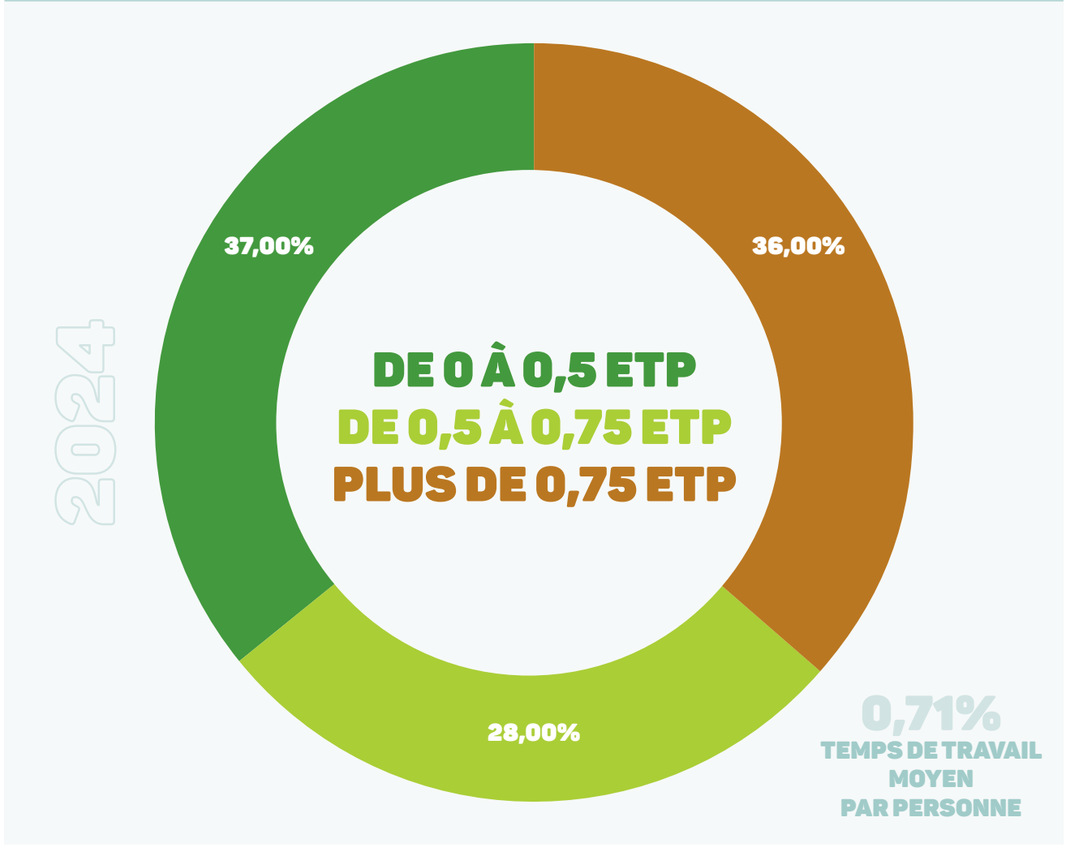


RÉPARTITION PAR FONCTION



La majeure partie du personnel d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** est composée de personnel soignant. L'ASBL accorde néanmoins une large place aux soins paramédicaux et aux animations (11% de l'encadrement). Enfin, près d'une personne sur trois fait partie du staff d'hôtellerie ou d'administration. *Personnes présentes au 31/12/2024.

RÉPARTITION TEMPS PLEIN / TEMPS PARTIEL AU 31/12/2024



Plus d'un travailleur sur trois au sein d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** est engagé dans le cadre d'un contrat de plus de trois-quart temps. En moyenne, un travailleur dispose d'un temps de travail équivalent à 0,7 ETP.

PRINCIPAUX

PROJETS



PRINCIPAUX PROJETS

2024 • RÉTROSPECTIVE

L'ASBL ACCUEILLE UNE NOUVELLE RÉSIDENCE

Dans le courant de l'année 2024, notre ASBL a pris la décision d'accueillir une nouvelle maison en son sein. La **RÉSIDENCE ALÉGRIA**, située à Lustin (Profondeville), fera officiellement partie de notre ASBL en 2025. **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** totalisera ainsi sept maisons de repos en province de Namur !

Une décision mûrement réfléchie… et empreinte de solidarité, l'une de nos valeurs fondatrices. Initialement, la **RÉSIDENCE ALÉGRIA** était destinée à déménager au sein d'une nouvelle construction à proximité du CHU UCL Namur (Site de Godinne). Mais le projet n'a malheureusement pas pu être concrétisé, et la résidence recherchait d'urgence un repreneur, sans quoi elle se dirigeait vers la fermeture pure et simple. Un drame qui aurait eu pour conséquence l'expulsion des résidents et le licenciement du personnel de terrain. Consciente de la gravité de la situation, **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** a choisi d'intégrer l'institution afin d'assurer le maintien des résidents et du personnel sur place.

Si l'infrastructure va faire l'objet de divers travaux de rénovation afin d'assurer la sécurité et le confort des résidents et du personnel, la **RÉSIDENCE ALÉGRIA** sera assimilée au projet de Jambes (voir infra) à moyen terme.

Cette nouvelle résidence nous permet d'augmenter notre capacité d'accueil, qui passe de 802 à 868 places d'accueil et d'hébergement.

UN PROJET D'ENVERGURE QUI SE CONCRÉTISE

Depuis 2022, notre ASBL prépare un important projet de nouvelle construction à Jambes. Le futur établissement réunira 150 lits de maison de repos / maison de repos et de soins, 24 appartements de résidences-services, 15 places en accueil de jour, ainsi que 6 logements pour adultes porteurs d'un handicap. Cet ensemble sera complété par une crèche pouvant accueillir 42 enfants et 5 kots pour étudiants. Un espace médico-social est également prévu.

2024 fût une année décisive pour l'élaboration de ce projet. D'abord par la présentation du projet aux riverains. Ensuite par la rédaction du cahier des charges, qui a demandé une réflexion approfondie des différents besoins de la future institution. Enfin par le dépôt de la demande du permis d'urbanisme, dont la décision d'octroi par la commune a été approuvée. Un grand pas pour notre ASBL, puisque 2025 annonce le début des travaux sur site !

L'intégration de la **RÉSIDENCE ALÉGRIA** nous a également obligés à remettre en question la délocalisation du **CLAIR SÉJOUR** et de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS**. En effet, ces deux résidences étaient initialement destinées à intégrer la nouvelle construction. L'accueil au sein de l'ASBL d'une nouvelle maison en 2024 a changé la donne, puisque cette dernière sera fusionnée dans le projet de Jambes dès la fin des travaux. Cette réorganisation impliquera par conséquent le maintien, partiel, des infrastructures de Salzinnes et Vedrin.



PRINCIPAUX PROJETS

Des travaux de rénovation seront toutefois planifiés pour le **CLAIR SÉJOUR** et la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** afin de garantir le confort des bénéficiaires et du personnel. De plus, le choix sera laissé au personnel de rejoindre le nouveau projet ou de rester dans leur établissement actuel. Les années à venir clarifieront les éventuelles interrogations qui peuvent encore rester en suspens.

La future institution de Jambes permettra *in fine* à **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** de diversifier davantage ses services et de devenir un acteur incontournable du secteur des soins en province de Namur.

UN RENDEZ-VOUS AU DELTA COURONNÉ DE SUCCÈS

Chaque année, **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** organise une soirée à destination des familles sur un thème particulier. Le 15 mai 2024, l'ASBL a vu grand avec la représentation de *La Confusionite*. La comédie signée Colette et Valérie Roumanoff a rassemblé près de 400 participants à la salle du Delta à Namur ! Une pièce comique pour aborder un sujet grave : *La Confusionite* nous invite en effet à adopter un nouveau regard sur la maladie d'Alzheimer. Un moment touchant, empreint d'humour et de bienveillance, destiné aux résidents de nos maisons, à leurs familles et aux membres du personnel, mais également ouvert au public. Différents stands en lien avec la maladie ont également été mis en place avant et après la représentation : informations et conseils pour les aidants, vente de pâtisseries réalisées par nos résidents au profit de l'action « Bake With Love » de la **FONDATION RECHERCHE ALZHEIMER**, échoppe librairie… L'ouverture du bar après le spectacle a également permis de poursuivre le débat et de favoriser les échanges.

UN PLAN QUALITÉ POUR NOTRE ASBL

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue, **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** a souhaité se doter d'un plan qualité, sorte de condensé des projets qui font l'essence de l'ASBL.

Celui-ci aborde des thématiques diverses relatives, notamment, à la nutrition, l'hygiène, l'incontinence, l'accueil des nouveaux travailleurs…

Cet outil pose les balises pour la fixation annuelle d'objectifs d'amélioration, eux-mêmes définis en plans d'actions concrètes. Ainsi, depuis 2024, chaque site définit entre 5 et 8 objectifs annuels d'amélioration, comprenant au minimum :

- Un objectif lié à la nutrition
- Un objectif lié à la prévention des infections
- Un objectif lié à la prévention et à la sécurité
- Les objectifs liés à l'accompagnement des personnes avec troubles cognitifs

Ces objectifs tiennent compte du projet de vie institutionnel de la maison et font l'objet d'une évaluation en fin d'année. Par ailleurs, afin de permettre d'identifier les points d'amélioration, une enquête est mise en place chaque année à destination des résidents. Celle-ci permet de recenser le degré de satisfaction sur un certain nombre de thématiques (l'accueil, les repas, les soins, les lieux de vie…). Elle permet en outre de mesurer l'objectif majeur poursuivi par l'ASBL : l'impact positif des actions sur la satisfaction des résidents.



PRINCIPAUX PROJETS

LA PERSONNE DE CONFIANCE : UNE FONCTION DE PREMIÈRE LIGNE

Le premier semestre 2024 marque l'instauration d'une personne de confiance au sein de l'ASBL. C'est François Hoyoux, Conseiller en prévention chez **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** depuis 2023, qui a été élu pour assumer ce rôle important.

La personne de confiance occupe une fonction de première ligne, interne à l'organisation, qui peut intervenir dans le cas de problématiques psychosociales au travail, qu'elles soient relationnelles ou organisationnelles. Tenue au secret professionnel, elle joue un rôle d'écoute, d'information et de conseil. Elle n'intervient que dans les procédures informelles et peut, à ce titre, accompagner les travailleurs et organiser des conciliations en vue de restaurer la relation de travail. Elle contribue également à l'élaboration des procédures internes et à la politique de prévention plus générale. En outre, elle doit transmettre les données des incidents répétés qu'elle a traitées au Conseiller en Prévention Aspects Psychosociaux (CPAP). La personne de confiance fait partie du Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail (SIPP) et est invitée à participer au Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) lorsque des matières en lien avec les risques psychosociaux sont abordées.

Une fonction que François Hoyoux met à profit quotidiennement, notamment à travers des permanences mensuelles organisées dans chaque établissement d'**ACCUEIL& SOLIDARITÉ**.

LA VALEUR BIEN-ÊTRE

Les quatre valeurs de l'ASBL – RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE – définissent notre ligne de conduite et aiguillent notre travail au quotidien. C'est ce qui nous réunit au sein d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** ! Le Comité de direction a ainsi décidé de mettre en lumière l'une de ces quatre valeurs tous les deux ans, et de les faire vivre davantage au sein de l'ASBL.

En 2024, c'est le BIEN-ÊTRE qui a été inauguré, et les initiatives à ce sujet n'ont pas manqué ! Le projet a été initié par une enquête anonyme réalisée en début d'année auprès du personnel. Les résultats de cette enquête nous ont permis de mettre en avant deux éléments principaux :

- L'importance de l'ambiance, de l'écoute, de la communication, de l'entraide, du respect, de la considération… Autant de points d'attention qui touchent au savoir-être au sein des équipes de travail ainsi qu'au rôle des responsables.
- Des éléments autour de la charge de travail.

Des données sur lesquelles **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** travaille actuellement en vue d'améliorer le bien-être de chacun dans son travail.

Toujours en lien avec cette initiative, notre ASBL s'est engagée dans une démarche de formation continue. Un plan de formations spécifiques a en effet été mis en place, débutant dès l'entrée en fonction d'un nouveau travailleur. De fait, la formation permet à la fois de contribuer au confort de chacun dans sa fonction, d'actualiser et d'adapter les pratiques professionnelles, mais aussi d'améliorer la qualité de l'accompagnement des résidents.



PRINCIPAUX PROJETS

Par ailleurs, lorsque des formations rassemblent du personnel de différents services ou sites, elles sont l'occasion d'une meilleure connaissance réciproque.

Enfin, l'accent a été porté sur la valeur BIEN-ÊTRE durant les Assemblées Générales de chaque établissement d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ**. Des ateliers spécifiques ont permis aux travailleurs de s'exprimer sur des sujets en lien avec le bien-être au travail, mais aussi de proposer des solutions concrètes.

UNE POLITIQUE RH EN RÉFLEXION

Une bonne gestion des ressources humaines est essentielle pour le maintien d'une ASBL pérenne. Qu'il s'agisse de la rémunération, du recrutement, de la politique du bien-être, des formations ou de l'accueil des nouveaux travailleurs, les ressources humaines sont un pilier essentiel pour le bon fonctionnement d'une organisation. C'est dans cette optique qu'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** a mené, en 2024, une réflexion transversale de ses ressources humaines, tant au siège social, qui accueille la plupart des fonctions administratives et de développement, qu'au sein de ses différents établissements.

Un effet concret a d'ailleurs déjà été mis en pratique au cours de cette même année. En effet, une procédure bien définie a été mise en place pour l'accueil de chaque nouveau travailleur qui intègre l'ASBL. Ainsi, la formation « accueil des nouveaux » permet de s'informer sur l'ASBL, son fonctionnement, le règlement de travail, les éléments de base liés à la sécurité ainsi que la sensibilisation aux risques d'incendie.

À cette entrée en matière viennent se greffer la formation des « bonnes pratiques d'hygiène des mains » ainsi que d'autres formations obligatoires, déterminées en fonction du poste que chacun occupe dans l'organisation (soin, technique, management…). Cette procédure permet ainsi à tout nouvel arrivant de prendre ses marques avec l'ASBL et d'être à l'aise dans son travail.

En outre, une étude approfondie de notre fonctionnement RH, en particulier au siège social, a été réalisée. Cette initiative nous mènera à effectuer des actions concrètes au cours de l'année 2025, notamment en matière de recrutement du personnel.

2025 • PERSPECTIVES



PROJET DE NOUVELLE CONSTRUCTION
À JAMBES

- Obtention du permis d'urbanisme
  Parution du marché appel infirmier / téléphonie / WiFi
- Rédaction du Cahier Spécial des Charges
- Approbation du Cahier Spécial des Charges et pré-choix des matériaux
- Parution du marché global
- Attribution des marchés
- Début des travaux

JANVIER | FÉVRIER | MARS | AVRIL | MAI | JUIN | JUILLET | AOÛT | SEPTEMBRE | OCTOBRE | NOVEMBRE | DÉCEMBRE

- Accueil de la Résidence Alégria

LES VALEURS ACSOL
RESPECT / BIEN-ÊTRE / AUTONOMIE / EXPERTISE

2ème SEMESTRE 2025
ENGAGEMENT DE LA DIRECTION RH

RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE



LE MOT DE LA DIRECTION

2024 ou l'année du **CHANGEMENT** et de la **SOLIDARITÉ** pour notre ASBL ! De nombreux évènements et projets ont en effet rythmé notre quotidien…

Pour la fête des familles, **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** a vu grand, puisque nous avons organisé une représentation théâtrale spéciale de *La Confusionite*, une pièce comique écrite par Colette et Valérie Roumanoff. Ce moment privilégié, ouvert à nos collaborateurs, aux bénéficiaires de nos maisons et leurs familles, mais aussi au public, nous a rassemblés autour d'une thématique importante au sein des maisons de repos : la maladie d'Alzheimer. La rencontre rocambolesque entre deux familles que tout oppose nous a permis de passer un bon moment tout en comprenant mieux les impacts et enjeux de cette maladie. Un réel succès qui a réuni plus de 400 participants lors de cette soirée !

Parallèlement, le projet d'infrastructure de Jambes a suivi son chemin, et le permis d'urbanisme a été obtenu avec succès. L'année 2025 représentera une étape cruciale du processus, puisqu'elle annonce le début des travaux, qui devraient se terminer en 2028. Un avancement qui coïncide avec une autre grande décision de l'année 2024 : l'accueil d'une nouvelle maison au sein d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ**. Notre ASBL a pris le parti d'intégrer cette structure, faisant de la **RÉSIDENCE ALÉGRIA** la septième maison de repos d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ**. Une intégration qui deviendra effective le 1er janvier 2025, et fera monter notre capacité d'accueil à 868 places. Cet évènement nous poussera également à réfléchir au futur de l'ASBL et de ses établissements, tant en termes d'infrastructures que de personnel. En effet, l'institution de Lustin devra, à moyen terme, être relocalisée pour des questions de sécurité et de confort du personnel et des bénéficiaires. C'est dans cette optique que la **RÉSIDENCE ALÉGRIA** sera assimilée au projet de Jambes dès la fin des travaux.

Une autre nouveauté a également vu le jour en 2024, puisque la diffusion étendue des valeurs de l'ASBL a été initiée. Parmi le RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE, c'est la valeur BIEN-ÊTRE qui a ouvert la voie. Sa mise en lumière a impliqué tant nos collaborateurs que nos bénéficiaires, à travers des enquêtes, des ateliers mais aussi à travers les formations. La diffusion de cette valeur sera poursuivie tout au long de l'année 2025, avec de nouvelles actions et idées.

Cette initiative, qui fait vivre nos valeurs de manière concrète au sein de chaque établissement, nous pousse aussi à avancer tous ensemble dans la même direction.

Enfin, durant cette année 2024, le souhait d'apporter un nouveau regard sur les ressources humaines, ce pilier fondamental pour la bonne gestion d'une association, s'est fait ressentir. Une réflexion transversale a ainsi été entamée, tant au siège social que sur nos différents sites. L'enjeu d'une telle décision est triple : valoriser, fidéliser et attirer le personnel afin d'améliorer notre politique du bien-être au travail, mais aussi pallier les difficultés de recrutement que notre secteur subit depuis quelques années. Concrètement, deux grandes décisions ont émergé. La première concerne les nouveaux travailleurs, puisqu'un processus d'accueil a été mis en place au sein de chaque institution, avec un parcours de formation obligatoire pour chaque nouvelle recrue. La deuxième concerne le siège social, avec l'engagement d'une nouvelle direction des ressources humaines, prévu pour le deuxième semestre 2025. Un choix encouragé par notre volonté de faire des ressources humaines un pôle stratégique du développement de notre ASBL.

SÉBASTIEN MARCQ
DIRECTEUR GÉNÉRAL

RESPECT
BIEN-ÊTRE
AUTONOMIE
EXPERTISE





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

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

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE
BOUGE (NAMUR)

JOURS HEUREUX
LONGCHAMPS (ÉGHEZÉE)

LE CLAIR SÉJOUR
SALZINNES (NAMUR)

CENTRE SAINTE-BARBE
SEILLES (ANDENNE)

RÉSIDENCE LA VILLETTE
GEMBLOUX

RÉSIDENCE DE L'UNIVERS
VEDRIN (NAMUR)

RÉSIDENCE ALÉGRIA
LUSTIN (PROFONDEVILLE)

SIÈGE SOCIAL
COGNELÉE (NAMUR)



AVRIL 2025 // LAYOUT & MISE EN PAGE // PUNCH COMMUNICATION // PUNCHCOMMUNICATION.BE
P. PUNCH COMMUNICATION