ACSOL22

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



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

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

ACCUEIL & SOLIDARITÉ
ACSOL.be



ACSOL22

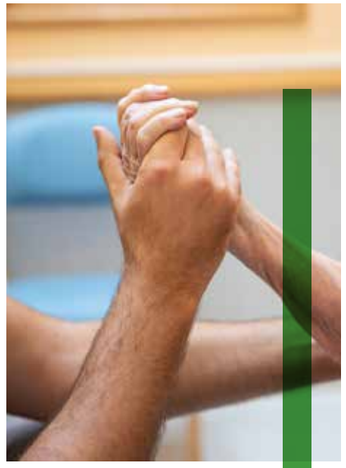
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



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

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

ACCUEIL & SOLIDARITÉ
ACSOL.be



06
notre RÉSEAU



14
NOS valeurs



chiffres CLÉS
20

SOMMAIRE

SOMMAIRE

34
PRINCIPAUX projets



53
le mot DE LA DIRECTION



ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

ACCUEIL & SOLIDARITÉ
ACSOL.be

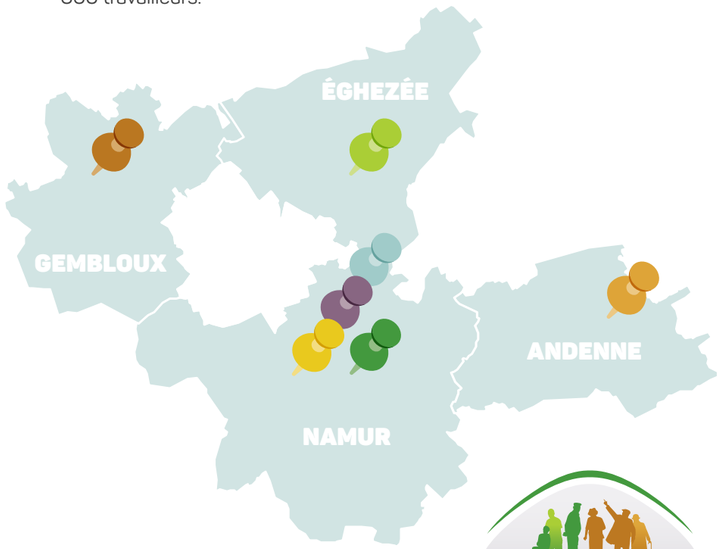


notre RÉSEAU

NOS MAISONS

Notre Notre ASBL compte 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.

Nous accueillons désormais près de 800 bénéficiaires quotidiennement. Pour les accompagner dans le respect de nos valeurs institutionnelles, nous pouvons compter sur plus de 600 travailleurs.



ACSOL Accueil & Solidarité ASBL

LES CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE
BOUGE

JOURS HEUREUX
ÉGHEZÉE (LONGCHAMPS)

LE CLAIR SÉJOUR
NAMUR (SALZINNES)

CENTRE SAINTE-BARBE
SEILLES

RÉSIDENCE LA VILLETTE
GEMBLOUX

RÉSIDENCE DE L'UNIVERS
NAMUR (VEDRIN)

SIÈGE SOCIAL
COGNELÉE



RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE



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 ET DE SOINS DE JOUR

notre RÉSEAU



RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE

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

RÉSEAU

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

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
· **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 LA VILLETTE** à Gembloux
· **Marie-France Lavigne,** Directrice du Service Résidentiel et d'Accueil de jour pour Adultes porteurs d'un handicap aux **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE**
· **Michaël Pestiaux,** Directeur de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** à Vedrin

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2022 (ÉLECTIONS EN COURS EN 2023)

Le Conseil d'Administration se compose des membres du Comité de Direction et de J**ocelyne Van Lierde** (Présidente), **Kathleen Boreux, Lucy Duchesne, Jacques Goderniaux, Claude Hougardy, Vincent Huyghebaert, Delphine Mathieux, Michel Mercier, Dominique Michel, Christophe Plompteux, Renée Ponceletz, André Simon, Auguste Vanderstichelen.**

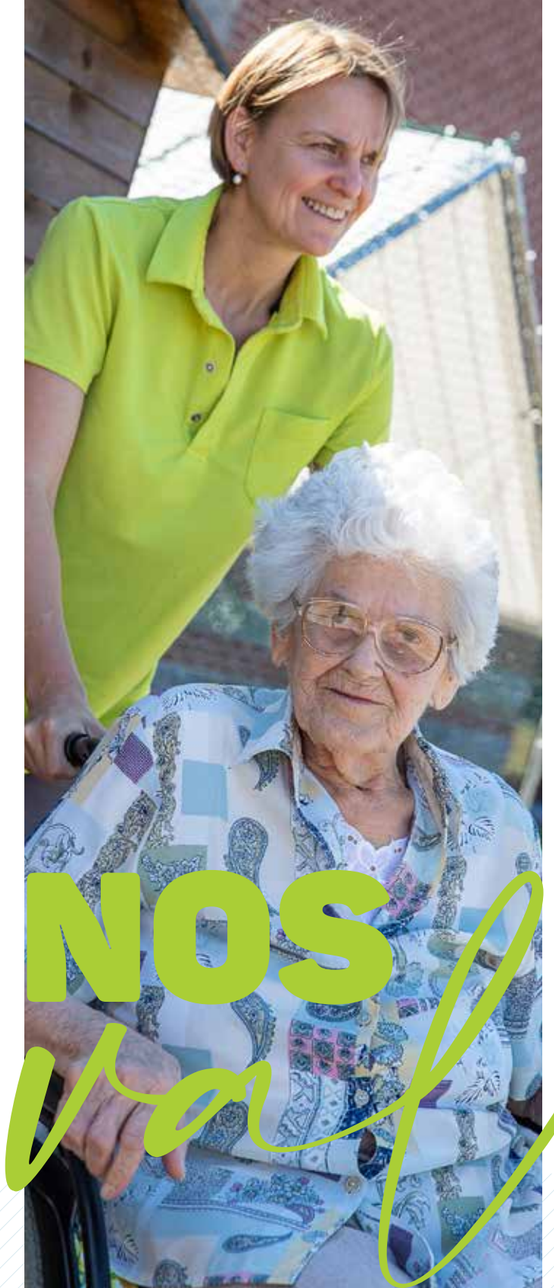
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2023

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





RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE



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

”

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL



RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE

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.



« Le respect, je le relie à l'accueil, à l'affectivité qu'il y a entre le personnel et nous. Les soignants qui te caressent, qui te cajolent, c'est admirable. Ça dépasse le respect ça pour moi ! Et pas que des soignants, j'englobe aussi le personnel d'entretien, la cuisine, les personnes qui s'occupent de la technique aussi ».

RESPECT

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.



« L'autonomie est pour moi le maintien des capacités préservées, pour permettre un maximum de fierté pour nos résidents. Qu'ils puissent faire encore des actes, prendre des décisions… se sentir utiles et vivants ».

« À ceux qui prennent soin de nous, sachez que la vieillesse est une réalité qu'il faut accepter, pour profiter de la joie qu'elle peut vous apporter. Apprenez à mettre plus d'intensité dans l'être, en réalisant chaque chose avec amour et sincérité. Petit à petit, découvrez la sagesse. Ne laissez pas le temps qui passe oublier qui nous sommes, prenons le temps de bien vieillir ensemble pour découvrir l'autonomie relationnelle ».

AUTONOMIE

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



« Le bien-être, il est autant physique que psychique, je pense donc que chaque personne qui s'occupe de maman a un rôle à jouer : les soins, l'alimentation, le soulagement de la douleur mais aussi les activités, les contacts, le fait de bien la connaître pour pouvoir stimuler ses souvenirs et sa participation… oui, c'est un tout ».

BIEN-ÊTRE

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.



« On sent que le personnel est compétent, c'est sûr. J'ajouterais que nous sommes aussi des experts mais… de nous-mêmes ! Donc c'est important de prendre aussi cela en compte et de garder un rôle et un mot à dire dans ce qu'on nous propose ».

EXPERTISE



chiffres CLÉS

PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS 2022

MATÉRIEL MÉDICAL & PARAMÉDICAL
58 130 €

PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES
1 177 215 €

MATÉRIEL ENTRETIEN MÉNAGER, TECHNIQUE & BUANDERIE
34 732 €

CENTRALE TÉLÉPHONIQUE & SYSTÈME D'APPELS
4 163 €

LOGICIELS & PROGRAMMES
141 836 €

DIVERS AMÉNAGEMENTS & ÉQUIPEMENT DES IMMEUBLES
155 417 €

GROSSES RÉPARATIONS & GROS ENTRETIENS
226 469 €

TOTAL
4 624 811 €

MATÉRIEL INFORMATIQUE
25 955 €

MOBILIER
126 744 €

AMÉNAGEMENT DES ABORDS
6 097 €

MATÉRIEL DE CUISINE
56 563 €

MATÉRIEL ROULANT & DIVERS
20 481 €

CONSTRUCTIONS
2 401 684 €

TERRAIN
189 324 €

NOTRE ACTIVITÉ

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

PRIVÉ COMMERCIAL
45,00%
22 494 LITS

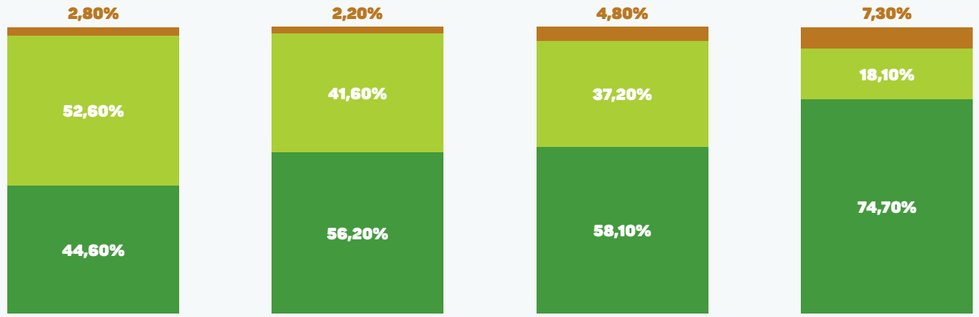
PUBLIC
29,00%
14 737 LITS

PRIVÉ ASBL
26,00%
12 842 LITS

ACSOL
565 LITS

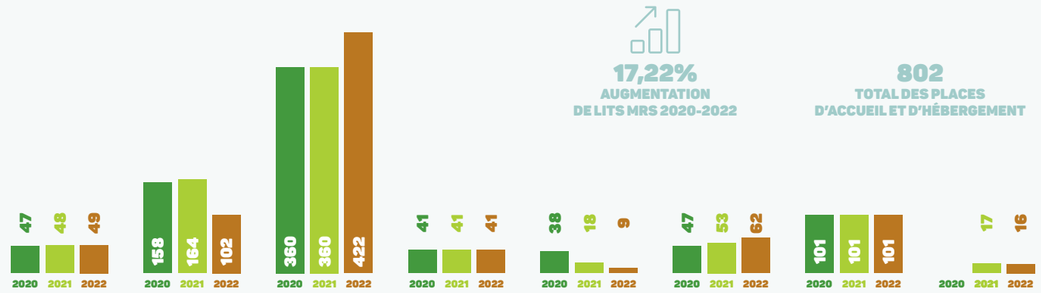
PROPORTION DE RÉSIDENTS

MRS MR CS



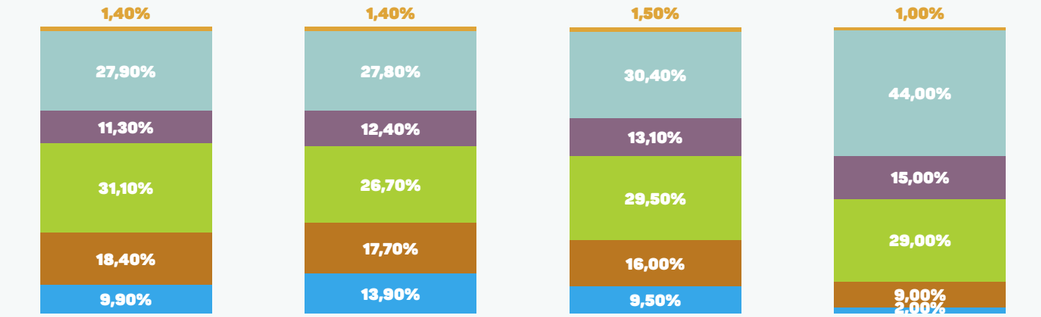
Les requalifications successives de lits MR en lits MRS permettent à **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** de bénéficier d'une proportion de lits MRS supérieure aux moyennes sectorielles.

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**). Étant 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)

34,00%
HOMMES

66,00%
FEMMES

MOYENNE D'ÂGE PAR SEXE (MR / MRS)

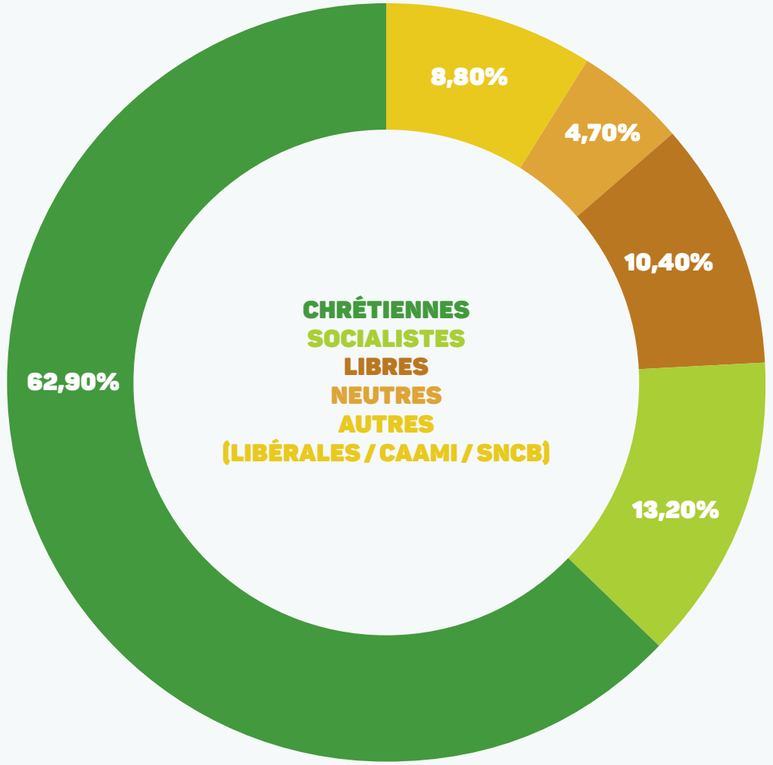
82,13 ANS
HOMMES

84,81
MOYENNE

85,85 ANS
FEMMES

PROPORTION DE RÉSIDENTS DANS LES DIFFÉRENTES MUTUELLES

2022



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

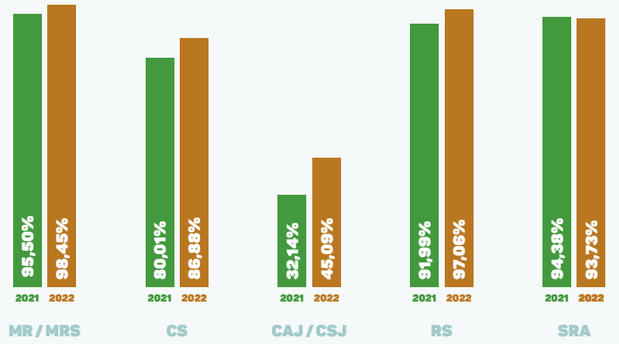
PRIVÉ COMMERCIAL	0,35	PERSONNEL SOIGNANT	+	0,11	PERSONNEL NON-SOIGNANT	= 0,46 ETP TOTAL
PRIVÉ ASBL	0,41	PERSONNEL SOIGNANT	+	0,18	PERSONNEL NON-SOIGNANT	= 0,59 ETP TOTAL
ACSOL	0,51	PERSONNEL SOIGNANT	+	0,19	PERSONNEL NON-SOIGNANT	= 0,70 ETP TOTAL

Étant 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	0,95	PERSONNEL ÉDUCATIF / SOIGNANT	+	0,20	PERSONNEL NON-SOIGNANT	= 1,16 ETP TOTAL

TAUX D'OCCUPATION





QUI SONT NOS TRAVAILLEURS ?

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES AU 31/12/2022

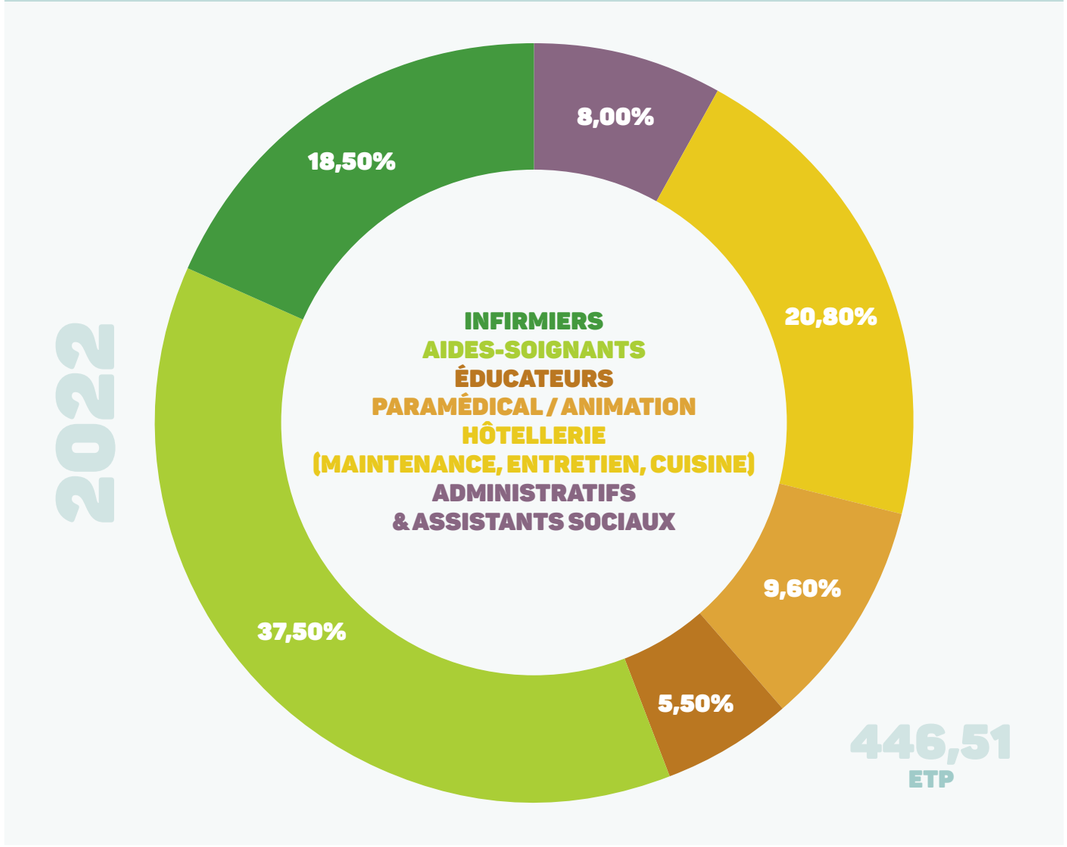
16,00%
HOMMES

84,00%
FEMMES

ÂGE MOYEN AU 31/12/2022

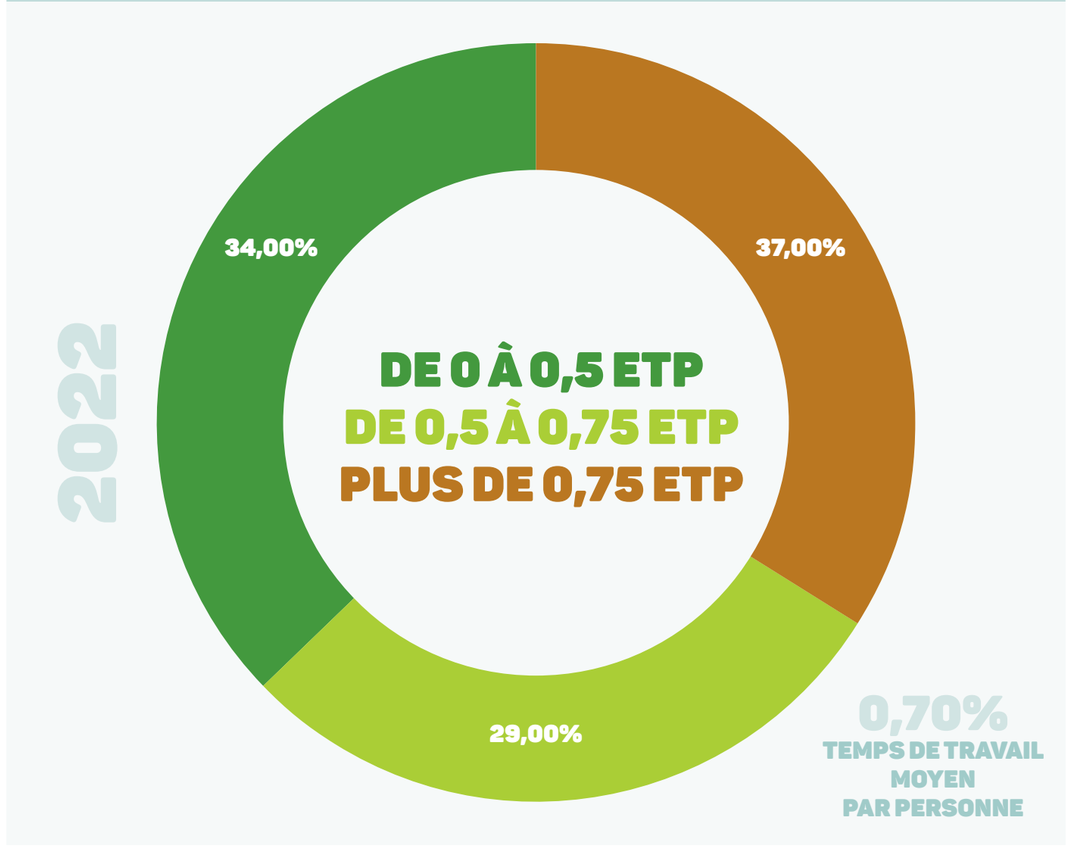
44,75
ÂGE MOYEN

RÉPARTITION PAR FONCTION



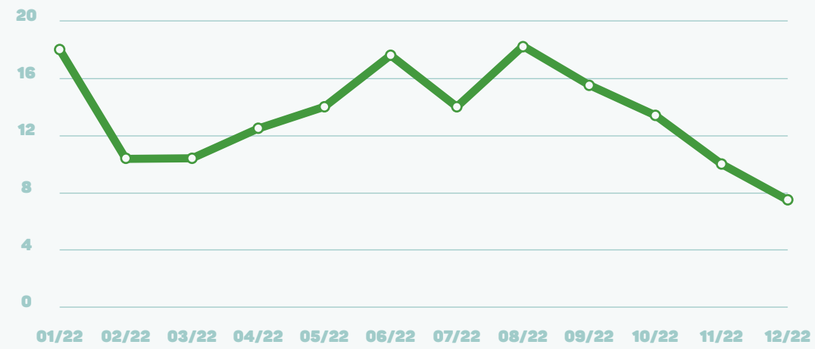
La majeure partie du personnel d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** est composée de personnel soignant. Notre ASBL accorde néanmoins une large place aux soins paramédicaux et aux animations (plus de 15% de l'encadrement). Enfin, près d'une personne sur trois fait partie du staff d'hôtellerie ou d'administration.

RÉPARTITION TEMPS PLEIN / TEMPS PARTIEL AU 31/12/2022



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.

LITS DISPONIBLES (MR / MRS / CS)

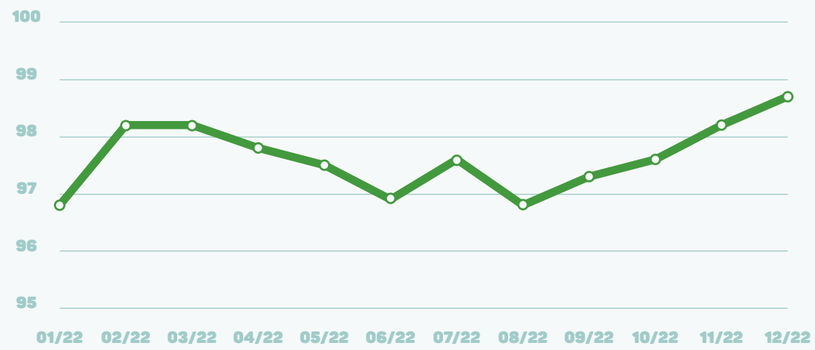


29,00
MOYENNE 2021

13,50
MOYENNE 2022

Le début d'année 2022 a encore été impacté par le Covid, mais de manière moins importante que durant l'année 2021. Le nombre de lits disponibles retrouve des moyennes habituelles à partir de la fin d'année 2022. De manière logique, le taux d'occupation suit la même tendance.

TAUX D'OCCUPATION (MR / MRS / CS)



94,40%
MOYENNE 2021

97,60%
MOYENNE 2022

MORTALITÉ DANS LA TRANCHE D'ÂGE DES 85 ANS ET +

125
NOMBRE DE DÉCÈS
EN 2022

137
NOMBRE DE DÉCÈS
EN 2021

-9,00%

La mortalité en 2022 parmi les résidents de 85 ans et + a diminué de 9% par rapport à l'année 2021.

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL



RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE



PRINCIPAUX projets

DES PROJETS DE VIE EN EFFERVESCENCE

L'année 2022 a intensifié le travail autour des projets de vie institutionnels de nos maisons. Après un démarrage par le **CENTRE SAINTE-BARBE** de Seilles, les réflexions se sont enchaînées dans plusieurs établissements.

Avec l'appui du staff transversal de l'ASBL, le SRA / SAJA et le **CLAIR SÉJOUR** ont avancé sur ce travail. Au centre de la méthodologie, on retrouve ce souci constant d'associer les résidents, les familles et les collaborateurs afin que le projet soit réellement co-construit.

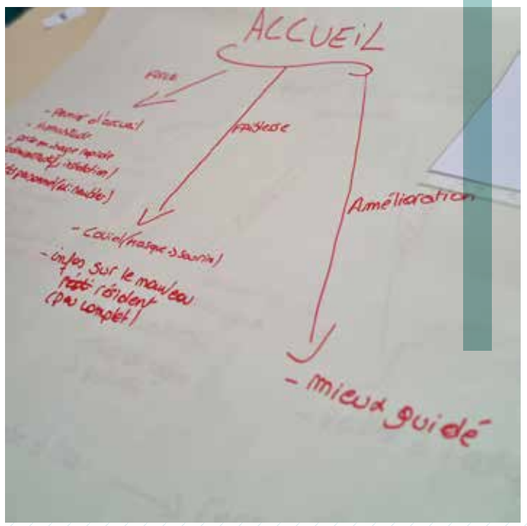
Aux **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE,** section personnes âgées, ainsi qu'à la **RÉSIDENCE LA VILLETTE,** le travail autour du projet de vie s'élabore avec la collaboration de Lyage (Live Your Age). Cette société d'audit et de consultance accompagne nos équipes, sous la houlette de Stéphane Adam et Pierre Missotten, dans une réflexion de « Culture Change ». L'objectif : transformer les maisons de repos et de soins en véritables lieux de vie pour les résidents.

Comme sur les autres sites d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ,** le travail débute par des assemblées générales impliquant un maximum de travailleurs afin d'expliquer ce qu'est un projet de vie et les entendre sur ce qui permettrait d'aller vers une MRS idéale.

Par la suite, au travers d'enquêtes auprès des résidents et des proches, de questionnement des travailleurs, un premier état des lieux est établi.

Ces deux premières étapes ont eu lieu aux **CAB** d'abord ainsi qu'à **LA VILLETTE** ensuite. Depuis le mois de septembre pour les CAB, des liens sont faits entre ces résultats et les idées de projets à mener concrètement dans les mois et années à venir. Des groupes de travail sont ainsi formés et travaillent, depuis fin 2022, sur trois priorités : le moment des repas, l'accueil et une meilleure connaissance des résidents et des activités qui ont davantage de sens.

À partir de là, le projet de vie se dessine progressivement. 2023 devrait ainsi permettre la finalisation du travail aux **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE,** au SRA / SAJA, au **CLAIR SÉJOUR** ainsi qu'à la **RÉSIDENCE LA VILLETTE.** Les **JOURS HEUREUX** et la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** emboiteront le pas en 2023.



NUTRITION : ENTRE SANTÉ & PLAISIR

La nutrition fait partie des enjeux centraux dans le secteur de l'accueil et de l'hébergement puisque son rôle est primordial au niveau de la santé des personnes que nous accompagnons mais aussi en matière de bien-être. Notre ASBL y est attentive depuis toujours et plus particulièrement ces dernières années. En effet, après avoir réalisé, en 2019, un diagnostic de l'état nutritionnel de chaque résident et établi une série de constats, **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** avait croisé ces informations tant avec les recommandations de l'AVIQ qu'avec l'expertise interne de notre ASBL.

Ces premières étapes avaient constitué les prémisses d'une démarche qui a abouti en 2022 à un Plan nutrition global pour l'ASBL.

Ce plan définit une série de lignes directrices, tant en matière de santé que de plaisir :

- Améliorer le moment des repas (convivialité, présentation de la table, de l'assiette…) et être attentif aux goûts des résidents afin que manger reste le plus longtemps possible un moment de plaisir ;
- S'assurer que le résident soit capable de manger ou qu'il dispose du matériel adapté et de l'encadrement nécessaire ;
- Veiller à des apports nutritionnels suffisants en travaillant sur les différents moments de repas et les collations ;
- Être attentif à des mesures de prévention telles que l'hygiène bucco-dentaire, l'hydratation suffisante, le maintien de la mobilité physique ou encore la réduction de la sur-médication qui influence directement l'envie de manger et le goût ;
- Être attentif à une alimentation de saison et locale et avancer dans le travail de réflexion sur les déchets alimentaires ;
- Identifier rapidement les résidents à risque de dénutrition via plusieurs indicateurs : poids, indice de masse corporelle, calcul du MNA – Mini Nutritional Assessment et prise de sang ;
- Établir le cas échéant un plan de suivi concerté avec le résident et tous les acteurs de terrain et en assurer le suivi.



Si ce plan donne des lignes directrices dans la manière de travailler, chaque maison mettra en place des actions spécifiques en fonction des priorités qui seront détectées sur le terrain, variables d'un site à l'autre.

Afin de soutenir la mise en place de ce plan, cette thématique fait l'objet d'une des 4 priorités de formation du plan de formation 2023. Une attention particulière sera également portée à la communication et la sensibilisation autour de ces enjeux.

REQUALIFICATION DE LITS MR EN MRS

Tel que le prévoit le code réglementaire wallon, les maisons de repos qui souhaitent requalifier un certain nombre de lits MR en lits MRS peuvent introduire leur demande entre le 1er et le 30 avril de chaque année auprès de l'administration.

Les dossiers déposés par chacun des sites de l'ASBL **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** en 2021 ont tous été acceptés, permettant de mettre en activité ces lits dans le courant de l'année 2022.

Au total pour **ACCUEIL & SOLIDARITÉ,** cela représente 62 lits requalifiés supplémentaires, portant à 80,27% la proportion de lits MRS par rapport au total des lits MR et MRS.

DES PERSONNES RESSOURCES

Depuis 2021, **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** a entrepris un travail de fond sur la définition du rôle des différents référents sur site. Véritable personne ressource, le référent est présent pour répondre aux questions, proposer des actions, former les collègues dans différentes matières et notamment la manutention, l'incontinence, l'incendie, le secourisme, la démence, l'éthique.

La volonté est double : clarifier, mettre en avant et soutenir le travail des référents déjà existants d'une part, et apporter une plus-value supplémentaire par la mise en place de nouveaux référents d'autre part.

Ainsi, en 2022, le rôle de référent pour la démence a été clarifié (en lien avec une règlementation de l'AVIQ), la politique de gestion de l'incontinence a été établie avec les référents « incontinence », les formations liées à la manutention et à l'incontinence ont été poursuivies, ainsi que les formations liées à la prévention des incendies.

Notre ASBL a pu constater une réelle implication des référents. Ceux-ci demandant à être soutenus dans leur efforts, le plan de formation 2023 en tiendra compte pour continuer à consolider leur travail sur le terrain.



MISE EN PLACE DES BARÈMES IFIC

Le 17 juillet 2020, le Gouvernement wallon a approuvé, dans le cadre de l'accord pour le secteur non-marchand 2021-2024, un financement en vue d'atteindre les deux objectifs suivants, notamment pour le secteur des maisons de repos :

- Revaloriser le personnel et améliorer leurs conditions de travail ;
- Fidéliser et attirer du personnel ;
- Aligner les barèmes des maisons de repos aux barèmes hospitaliers.

Dans le cadre de cet accord, l'ASBL IFIC a été mandatée par le Gouvernement wallon afin de soutenir le processus d'implémentation d'une nouvelle classification de fonctions dans les secteurs concernés.

Cette nouvelle classification de fonction vise à rémunérer les membres du personnel sur la base des tâches réellement effectuées et non plus uniquement sur la base du diplôme. Dans le courant de l'année 2022, des protocoles d'accord ont été conclus entre les organisations syndicales et les autorités compétentes, permettant de lancer l'implémentation de l'IFIC.

Ainsi, en début d'année, un rapportage a été effectué par l'ensemble des institutions afin de permettre à l'IFIC de mesurer le coût d'une telle harmonisation. Celui-ci est estimé à plus de 82 millions d'euros pour le secteur des maisons de repos privées (ASBL + commerciales) et à plus de 26 millions d'euros pour le secteur des maisons de repos publiques, soit un total de plus de 108 millions d'euros.

Selon les estimations de l'IFIC, la nouvelle classification de fonction serait profitable à 94% des travailleurs.

Afin d'informer les travailleurs sur leur situation individuelle, les employeurs ont effectué les simulations de chacun des membres du personnel pour, en 2023 voir la concrétisation de ces nouvelles classifications de fonctions.

ACCUEIL & SOLIDARITÉ reste cependant attentif aux négociations en cours.

En effet, cette opération se voulait « blanche » pour les employeurs mais les inconnues budgétaires qui planent actuellement ne sont pas rassurantes. Les balises de financement de ce surcoût ne couvrent pas à 100% le coût du passage à l'IFIC de toutes les fonctions. Les prochains mois seront donc décisifs en la matière.

HYGIÈNE

Même si la crise du Covid a mis l'accent sur les procédures liées à l'hygiène des mains, **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** est conscient depuis longtemps de l'importance de travailler et de clarifier les procédures internes à ce sujet, en ce compris les procédures à mettre en place en cas de maladie (contagieuse) d'un résident. Aussi, un Comité d'hygiène a été constitué en intra-**ACCUEIL & SOLIDARITÉ,** en partenariat avec un infirmier hygiéniste externe afin, d'une part, de déterminer une formation de base en hygiène pour l'ensemble des membres du personnel et, d'autre part, de réfléchir à des procédures claires en ce qui concerne l'hygiène (hygiène des mains, port des gants, port du masque...).

En octobre et novembre 2022, tous les responsables d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ** ont participé à une demi-journée de formation présentant des procédures tant au niveau des précautions standards que des précautions additionnelles. Cela a permis d'ajuster et préciser celles-ci en fonction des réactions reçues et de programmer une formation pour les coordinatrices de soins et infirmier.e.s-chef.fe.s en 2023 afin de leur donner les compétences complémentaires leur permettant d'assurer la formation sur leur propre site dans la foulée.







SE FORMER POUR MIEUX ACCOMPAGNER

Au niveau des formations, l'année 2022 a notamment permis de poursuivre les priorités du plan de formation 2020-21, et plus spécifiquement :

- Comprendre les pathologies des résidents **- 993 HEURES** (notamment en intra-site, comprendre les troubles psychiatriques, le double diagnostic, sensibilisation à la Validation de Naomi Feil, vis ma vie de résident, outils théoriques existant pour accompagner les personnes avec des troubles cognitifs…) ;

- Se positionner correctement dans son travail (manutention des charges et des résidents) **- 336 HEURES ;**

- Améliorer l'utilisation du dossier de soins des résidents **- 315 HEURES** (poursuite des formations à l'utilisation du logiciel et des formations sur les écrits dans les soins, bien comprendre la législation qui s'applique aux soins ainsi que les attendus de l'AVIQ dans le suivi des dossiers des résidents) ;

- Être plus à l'aise pour accompagner la fin de vie (**454 HEURES**) : Plusieurs modules proposés autour de cette thématique (les essentiels des soins palliatifs, aborder la fin de vie avec l'outil « À vrai dire » et avec la PAVS, les 3 lois de 2022, la place du deuil au travail…).

En 2022, deux nouveaux groupes de formation aux nouveaux actes délégués aux aides-soignant.e.s (**2 562 HEURES** de formation théorique) ont eu lieu dans nos locaux, toujours en partenariat avec l'Institut Provincial de Formation Sociale de Namur, et toujours avec succès pour les participant.e.s. Cette formation a été complétée, pour le personnel infirmier, par une courte formation les aidant à bien comprendre les modalités de la délégation aux aides-soignants.

Le travail sur la mise à jour des projets de vie **- 1064 HEURES -** en impliquant les différents acteurs, et notamment les travailleurs, s'est poursuivi petit à petit. Aux **CAB,** des groupes de travail ont également été mis en place fin 2022. Ces assemblées générales et groupes de travail sont compris comme heures de formation car ils concourent à une amélioration de l'accompagnement réalisé auprès des résidents. Idem pour le travail mené sur le Contrat d'objectifs au SRA (avec les équipes).

Pointons également :

- Tout le travail de formation qui a été nécessaire afin de pouvoir débuter, dès janvier 2023, l'utilisation d'un nouveau logiciel comptable (tant pour l'équipe comptable que pour l'ensemble des responsables concernés).

- Les formations des responsables liés à la prévention des infections et qui ont permis d'identifier les points d'attention pour l'avenir et de questionner les procédures proposées afin de les ajuster dans la suite du travail mené par le Comité hygiène.

Au total, ce sont plus de **8 200 HEURES** de formation qui ont été dispensées. Cela fait de 2022 une bonne année au niveau des formations, d'autant plus si on tient compte des difficultés encore rencontrées sur le terrain en terme de recrutement / absentéisme.

4ème SOIRÉE DES FAMILLES « LA FIN DE VIE : ON EN PARLE ? »

Aborder les souhaits du résident pour sa fin de vie est un exercice qui peut sembler compliqué ou délicat. Chaque personne vit différemment cette perspective d'une part, et cela nous renvoie également à nos propres questions voire peurs. L'outil « À vrai dire » proposé par l'ASPPN (Association des Soins Palliatifs en Province de Namur) permet de susciter le dialogue en toute simplicité. Nous avons voulu ouvrir la discussion sur ce sujet avec les familles lors de la quatrième édition de notre conférence annuelle.

L'outil se présente comme un jeu de cartes sur lesquelles des affirmations sont écrites. Chacun est alors amené à sélectionner les phrases qui font sens pour lui. « Je voudrais qu'on soit avec moi comme on l'a toujours été », « Qu'on me dise la vérité surtout ! », « Pour moi, laisser une belle image est essentiel… Jovial, comme on me connaît », « Je ne veux surtout pas être un fardeau »… autant de pistes qui permettent ensuite d'amorcer la discussion.

L'outil « À Vrai Dire » a été testé à la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS,** lors de deux ateliers. Et ces deux moments ont été très riches de sens. « *Certains résidents, d'ordinaire très taiseux, se sont totalement ouverts et se sont exprimés assez abondamment sur les questions et souhaits qui entourent leur fin de vie, ça m'a vraiment permis de les découvrir autrement* » explique Martine, kinésithérapeute.



LOIN DU TABOU

Il est aussi frappant de remarquer à quel point les personnes présentes abordent le sujet de leur fin de vie de façon très « simple », sereine et avec des souhaits bien affirmés. Loin du tabou que l'on pourrait craindre, au contraire, elles se dévoilent assez volontiers sur ce qui compte pour elles. Sur ce qu'elles veulent ou ne veulent pas.

Au travers de ces échanges, on ouvre aussi des brèches, on amorce l'idée de mettre tout cela sur papier. Le rendez-vous est pris dans quelques jours autour du PSPA (projets de soins personnalisés anticipés), parce que « *c'est vrai, ce serait sans doute utile de l'écrire pour m'assurer que tout sera respecté, même si j'en parle souvent avec mes enfants* ».

BÂTIR POUR L'AVENIR

Les prochaines années seront placées sous le signe d'importantes réflexions autour des infrastructures de **JOURS HEUREUX,** du **CLAIR SÉJOUR** et de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS.** Parce que « Bâtir pour l'avenir » est un enjeu majeur aujourd'hui, 2022 a posé les prémisses de ces fameux chantiers à venir.

Les discussions sont en cours autour de la délocalisation du **CLAIR SÉJOUR** et de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** à Jambes, dans une nouvelle construction. **JOURS HEUREUX** devrait également se déplacer de quelques kilomètres, au centre d'Éghezée, grâce à un partenariat avec la Commune.



JOURS HEUREUX

Certains travaux d'ampleur doivent être menés au niveau de l'infrastructure vieillissante de **JOURS HEUREUX.** C'est la raison pour laquelle **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** étudie un important projet d'extension et de rénovation depuis plusieurs mois. Ce projet a été chamboulé par les enjeux qui entourent le secteur de l'hébergement : attentes des résidents, confort, pénurie de personnel, crise énergétique… Cela nous a poussés à explorer d'autres pistes pour l'avenir de **JOURS HEUREUX.** L'une d'elles est actuellement à l'étude, en partenariat avec la Commune. Elle consiste en la construction d'un nouveau bâtiment dans le centre d'Éghezée, sur un terrain de 5 hectares.

Les avantages de ce projet sont nombreux puisqu'en plus de proposer un confort amélioré, des espaces communs plus nombreux et spacieux, de permettre une accessibilité plus aisée aux commerces et activités, de proposer une performance énergétique renforcée et de faciliter la mobilité pour les travailleurs, ce projet éviterait également les nuisances liées à une rénovation de grande ampleur (bruit, déménagements…). Nous envisageons également un projet d'architecture plus proche des attentes actuelles avec, notamment, une attention portée à une ouverture accrue vers l'extérieur (crèche, locaux à disposition, partenariats avec des acteurs locaux…).

LE CLAIR SÉJOUR ET LA RÉSIDENCE DE L'UNIVERS

Les deux maisons présentent des difficultés au niveau de l'infrastructure, qu'il s'agisse de la vétusté de certains locaux, d'insécurité, de manque de parking ou d'espaces verts, de contraintes urbanistiques également.

La solution envisagée à ce jour consiste en la construction d'un nouveau bâtiment qui serait situé à Jambes, Chaussée de Marche, sur le site occupé par les Sœurs de Sainte-Marie. Il regrouperait les résidents et travailleurs du **CLAIR SÉJOUR** ainsi que ceux de la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS.**

Dans la même idée que pour **JOURS HEUREUX,** cette piste permettrait de répondre à des nécessités actuelles (attentes des résidents, confort, mobilité des travailleurs…) tout en étant bien plus performante au niveau énergétique.

Là aussi, les projets étudiés depuis cette année sont en lien avec les attentes actuelles, parmi lesquelles une ouverture accrue vers l'extérieur (crèche, handicap, locaux à disposition, collaborations avec des acteurs locaux, kots étudiants…). Des unités de vie assez intimistes également, favorisant les liens avec les autres résidents et les travailleurs, respectant l'individualité et favorisant le fait de se sentir au maximum comme chez soi. Ces aménagements sont aussi réfléchis pour maintenir l'indépendance, l'autonomie et les repères de vie.

JENNEVAUX - RENCONTRE DEVIENT CALATHEA

En 2020, Jennevaux - Rencontre a intégré **ACCUEIL & SOLIDARITÉ.** L'institution est un centre de jour et d'hébergement pour des personnes en situation de handicap mental léger à modéré ainsi que des personnes présentant des troubles autistiques. Huit personnes y sont hébergées et le service d'accueil de jour y encadre douze bénéficiaires.

Le 27 mai 2022, les bénéficiaires de Jennevaux - Rencontre ont pris possession de leurs tout nouveaux locaux à Bouge, situés juste à proximité des **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE.** Une nouvelle page, un nouveau départ et… un nouveau nom : Jennevaux - Rencontre devient **CALATHEA.**

Lorsque le soir tombe, le **CALATHEA** ferme ses feuilles. Le matin, elles se déploient de nouveau, saluant la nouvelle journée. Il représente l'espoir, le nouveau départ…

Avec ce nom, le service ouvre une nouvelle page de son histoire, dans ses nouveaux locaux. Aucun doute que **CALATHEA** tiendra ses promesses et permettra à chacune de ses feuilles de se déployer, à son rythme, et de s'épanouir dans de nouveaux projets.



POLITIQUE INCONTINENCE

La mise en place de rencontres périodiques avec les référents de chacun de nos sites nous a permis d'avancer de manière rapide et concrète sur un certain nombre de sujets. Parmi ceux-ci, la politique d'incontinence a été élaborée et précisée de manière collégiale.

L'incontinence ne peut en effet pas être acceptée avec fatalisme. Afin de maintenir une qualité de vie optimale, il est avant tout important de favoriser et maintenir la continence de nos résidents.

C'est pourquoi nos équipes encouragent les résidents à se rendre aux toilettes et accordent une grande importance à leur accompagnement.

Par ailleurs, le degré d'(in)continence de nos résidents est régulièrement évalué. En découle une réflexion dans le chef de nos référents afin de déterminer, le cas échéant, la protection la mieux adaptée, en tenant compte des éléments suivants :

- Le degré d'autonomie de la personne ;
- L'adéquation de la protection au degré d'incontinence ;
- La taille de la personne ;
- Le sommeil de la personne.

Les rencontres périodiques avec nos référents sont aussi l'occasion de mettre en avant leur travail quotidien et leur investissement. Ainsi, les actions suivantes sont régulièrement entreprises par ces derniers :

- Information auprès des résidents et familles ;
- Formation / information à destination des membres du personnel ;
- Concertation avec l'équipe multidisciplinaire au sujet de l'évaluation de l'(in)continence…

L'ensemble de ces actions permettent à nos référents de viser le niveau de continence et d'autonomie le plus élevé possible pour chaque résident, afin de préserver dignité et qualité de vie.

INDICATEURS DE SUIVI

Les données qui transitent au sein d'une organisation sont nombreuses et proviennent de sources diverses.

Il existe en effet autant de sources de données différentes que de fonctions gérées au sein de l'organisation.

Dans le cadre de l'activité d'**ACCUEIL & SOLIDARITÉ,** ces fonctions concernent autant les soins que la gestion des ressources humaines, l'alimentation, la comptabilité, l'énergie et bien d'autres encore.

Ces données représentent une plus-value potentielle en terme d'analyse, de suivi de l'activité et d'amélioration continue. Cependant, leur analyse impose de pouvoir les centraliser, les étudier et les visualiser sous forme d'indicateurs.

C'est pourquoi **ACCUEIL & SOLIDARITÉ** a souhaité se doter d'un outil permettant d'utiliser ces données de manière structurée et optimale.

Après les quelques mois nécessaires au développement de cet outil, celui-ci permet aujourd'hui aux directions et à leurs responsables de disposer de visuels simples d'utilisation et mis à jour régulièrement.

Au final, la plus-value apportée par cet outil se traduit par un suivi de la stratégie organisationnelle et une prise de décisions opérationnelles facilitées, ainsi qu'une charge de travail et une source d'erreur moindre dans l'analyse des données.



FIN DES TRAVAUX AUX CAB

Les **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE** ont pu officialiser la fin des travaux de rénovation qui étaient en cours depuis de longs mois. Pour rappel, ceux-ci visaient :

- Une augmentation de 10% du nombre de chambres individuelles ;
- L'amélioration de l'inertie thermique du bâtiment via l'isolation des parois extérieures ;
- La création de quatre salles à manger climatisées ;
- La création d'une terrasse extérieure au 2ème étage de la MRS ;
- La modification et l'amélioration du plan de circulation au rez-de-chaussée de l'institution ;
- Le transfert des deux CANTOUS aux 3ème et 4ème étage du bâtiment en annexe de la MRS ;
- La création d'une zone de recueillement avec mortuaire pour les familles en deuil ;
- La rénovation de la salle polyvalente du rez-de-chaussée, plus modulable et dotée d'une cafétéria ;
- Le développement de synergies dans nos différents types de prise en charge des résidents, avec une optimalisation du fonctionnement des équipes ;
- L'amélioration des conditions de travail et de sécurité pour nos travailleurs.

En 2022, on a ainsi pu assister à la clôture progressive de ce chantier gigantesque. Quelques moments-clés…



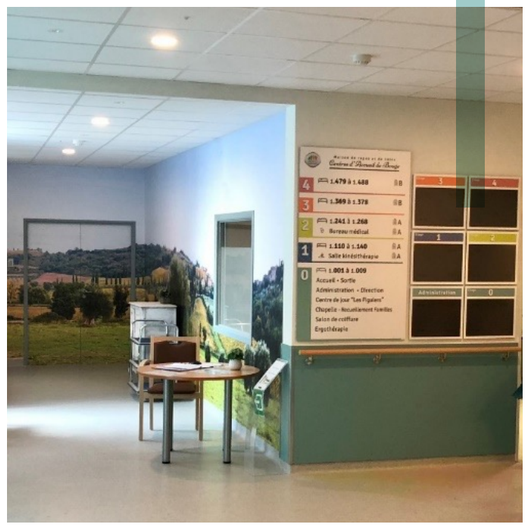
FÉVRIER

PARACHÈVEMENT DE LA NOUVELLE SALLE POLYVALENTE DES CAB



02

BÂTIR



03

14/03 > 28/03

POSE DE LA NOUVELLE SIGNALISATION INTÉRIEURE DES BÂTIMENTS



02/04

OUVERTURE DE LA CAFÉTÉRIA DES CAB TOUS LES SAMEDIS OU DIMANCHES APRÈS-MIDI

04

06/04

POSE DES DEUX CITERNES DE 15 000 LITRES EN VUE D'ALIMENTER LE SYSTÈME DE RÉCUPÉRATION DE L'EAU DE PLUIE





28/04

DÎNER PIZZA OFFERT
À L'ENSEMBLE DU PERSONNEL



06



04

BÂTIR

27/06

CLÔTURE OFFICIELLE DU CHANTIER
VIA UNE RÉCEPTION PROVISOIRE





















le mot DE LA DIRECTION



Les années passent et chacune d'entre elles apporte son lot de belles réalisations, de difficultés mais surtout de challenges. En 2022, une nouvelle crise s'est présentée à nous et nous a poussés à réagir vite et le plus efficacement possible. Un mot était sur toutes les lèvres : **L'ÉNERGIE.**

Nos établissements sont énergivores, nous avons dû réagir très vite. Via des actions de sensibilisation auprès de nos publics (résidents, visiteurs, personnel) mais aussi au travers d'investissements conséquents. Nos choix se sont portés sur des modes de production d'**ÉNERGIE** plus durable (panneaux photovoltaïques) ainsi que sur plusieurs travaux de rénovation.

Bien sûr, ces enjeux se sont greffés à ceux qui retiennent notre attention au fil des ans. Les nombreux projets qui étaient sur les rails en matière d'accompagnement de nos résidents ont vu leur poursuite en 2022. D'importants pas en avant ont été faits, que ce soit en matière de nutrition, d'hygiène, de projets de vie, d'évolutions de nos infrastructures, les réflexions et concrétisations ont jalonné l'année.

Ce rapport d'activités en donne un aperçu, certes toujours partiel, mais il a le mérite d'illustrer l'engagement de nos équipes cette année encore.

Déjà, 2023 s'ouvre devant nous et nous promet un programme intéressant. Avant tout parce que nous fêtons un anniversaire important, celui de nos 15 ans. C'est en 2008 en effet qu'ont fusionné les cinq sites : les **CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE,** le **CLAIR SÉJOUR,** les **JOURS HEUREUX, LE CENTRE SAINTE-BARBE** et **LA VILLETTE** à Gembloux. Rejoints depuis lors par la **RÉSIDENCE DE L'UNIVERS** et Jennevaux - Rencontre (devenu **CALATHEA**), nos établissements sont désormais traversés par des lignes directrices communes et soutenus par des politiques transversales, riches de l'expertise de nombreux acteurs.

Depuis le départ, un point d'honneur a été mis sur le principe de co-construction, d'implication de tous les interlocuteurs qui font partie de l'aventure **ACCUEIL & SOLIDARITÉ.** Nos travailleurs, avant tout, soutenus par leurs responsables (une quarantaine de personnes tous sites confondus). Chaque équipe peut aussi compter sur le soutien d'un pôle administratif (GRH et comptabilité) qui s'est étoffé au fil des ans. Des fonctions transversales ont également été créées pour répondre aux besoins, en particulier dans les matières de qualité, formation, communication, prévention et marchés publics.

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL



RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE



Toutes ces ressources apportent leur pierre à l'édifice, guidées par les orientations stratégiques du Comité de Direction mais aussi par les valeurs d'entreprise que nous avons définies tous ensemble, en 2019.

Notre édifice a considérablement évolué en 15 ans et il continuera à le faire. C'est essentiel, dans un monde en perpétuelle mutation. Nos projets de construction en sont un bel exemple, bâtir pour l'avenir, pour répondre aux attentes, pour pouvoir proposer des lieux de vie plaisants et en phase avec les besoins.

Le travail autour des projets de vie institutionnels font aussi émerger des idées innovantes, qui parfois bousculent nos pratiques, les mettent en perspective, nous poussent à nous interroger, à tester parfois d'autres pistes. C'est une démarche très enrichissante, qui permet d'avancer, d'évoluer, de rêver aussi ! Et cela me plaît beaucoup car nous parvenons de la sorte à ne pas nous réfugier derrière nos acquis mais plutôt à oser. Oser proposer, oser tester, oser se dépasser, oser échouer peut-être, mais réussir à s'améliorer, souvent. Très souvent.

Cet édifice, il ne peut fonctionner qu'avec des bases solides. Ces fondations dépendent de l'implication et de l'attention que chaque collaborateur porte à son métier au quotidien. De notre audace et de notre force pour imaginer l'avenir aussi. C'est la base, la condition sine qua non.

Raison pour laquelle cette année d'anniversaire sera une belle occasion pour célébrer ensemble ce chemin parcouru avec bienveillance, audace, force, créativité et engagement.

SÉBASTIEN
marcq
Directeur Général

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL



RESPECT BIEN-ÊTRE AUTONOMIE EXPERTISE





ACSOL22

CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE
SECTION MRPA BOUGE
081 21 97 11

CENTRE SAINTE-BARBE
SEILLES
085 82 37 37

CENTRES D'ACCUEIL DE BOUGE
SECTION SRA / SAJA BOUGE
081 21 97 11

CLAIR SÉJOUR
NAMUR (SALZINNES)
081 74 90 00

JOURS HEUREUX
ÉGHEZÉE (LONGCHAMPS)
081 51 23 01

RÉSIDENCE DE L'UNIVERS
NAMUR (VEDRIN)
081 21 93 93

RÉSIDENCE LA VILLETTE
GEMBLOUX
081 62 58 00

SIÈGE SOCIAL
COGNELÉE
081 14 02 10

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

ACSOL
Accueil & Solidarité
ASBL

ACCUEIL & SOLIDARITÉ
ACSOL.be

AVRIL 2023 // LAYOUT & MISE EN PAGE // MATHIEU RÜTIMANN // WWW.PEPUP.BE