



Partenaire Mutualité chrétienne

SERVICES SPÉCIFIQUES | SUPPORT | REPRÉSENTATION

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2022



# TABLE DES MATIÈRES

## P.1 - ÉDITO

## P.3 - NOTRE ÉQUIPE

## P.5 - L'ALLIANCE FASD-ASD

- Un lien qui nous unit depuis plus de 30 ans

## P.6 - SOINS INFIRMIERS

- Les soins infirmiers, un secteur sous financé
- De nouveaux modèles d'organisation pour les soins infirmiers
- S'adapter à la nouvelle législation des soins de plaies
- Aller plus loin avec ALLSOFT
- A l'écoute des professionnels des soins

## P.15 - AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE

- Une action collective pour les SAFA
- Accords non-marchands

## P.17 - COORDINATION

- Pour un refinancement du secteur

## P.18 - FORMATION

- Un passage de flambeau et de nouvelles promotions

## P.20 - REPRÉSENTATION

- Proximité : la FASD participe aux "assises de la première ligne d'aide et de soins"
- Participation aux JIFESS « L'invisible et les invisibles du soin »
- Partenariats externes

## P. 26 - COMMUNICATION

- Une nouvelle manière de communiquer
- Un calendrier pour nos bénéficiaires

## P.28 - INFORMATIQUE

- Gap : la gestion du changement s'installe dans les ASD
- Plus d'outils numériques pour les ASD
- Power bi, un outil puissant pour la FASD
- Au revoir les documents papier, Bonjour ARCO

# ÉDITO

Après deux années particulières, au cours desquelles le rythme et les modalités de travail ont été dictés par le COVID-19, la FASD espérait une année 2022 plus sereine. Malheureusement, dès les premiers jours de cette nouvelle année, nous avons dû enregistrer plusieurs démissions majeures au sein de l'équipe. Si ces départs ont une nouvelle fois bousculé la FASD et impacté la réalisation de certaines de ses missions, nous en avons fait une opportunité d'analyser notre fonctionnement, de nous questionner sur notre raison d'être et d'appréhender de manière constructive l'avenir. C'est ainsi qu'en début 2022, le conseil d'administration a pris plusieurs décisions devant permettre de nous arrêter de manière plus spécifique sur le bien-être de l'équipe, la gouvernance de notre organisation et la raison d'être, les missions, de la fédération.

Avec les démissions de la direction générale et de la direction des services généraux ainsi que les départs ou les absences de longue durée de trois chargés de projets, c'est d'une force d'action importante que l'équipe de la FASD a été amputée. Conscient de la difficulté vécue par l'équipe, le CA a ainsi rapidement désigné une direction générale ad interim avec comme mots d'ordre la stabilisation de l'équipe avant son renforcement.

Complémentaire à cet accompagnement de l'équipe, le CA a souhaité accélérer l'évolution de la gouvernance qui était en réflexion depuis un peu plus de deux ans. Dans cette perspective, un nouveau président et une nouvelle vice-présidente ont été élus en mars 2022 pour une durée transitoire de 18 mois avec comme missions principales la mise en œuvre d'une nouvelle gouvernance et un soutien à l'équipe de direction de la FASD dans la phase de reconstruction face à laquelle l'équipe se trouve.





Enfin, un des éléments d'insatisfaction déposés lors entretiens de sorties mais également exprimés par la plupart des membres de l'équipe encore en place était le manque de clarté, de cohésion et de stabilité dans les missions confiées. Ce constat croisant celui d'insatisfaction parfois exprimé par les ASD quant aux services rendus par la FASD, le CA a acté le lancement, une fois l'équipe de direction de la FASD reconstituée, d'un chantier de reconsolidation des attendus collectifs des ASD vis-à-vis de la FASD avec le soutien d'un accompagnement externe. Cela ayant été initié fin 2022, nous aurons l'occasion d'aborder ce travail et ses résultats dans le rapport d'activités 2023.

Dans l'attente des fruits de ce moment de coconstruction de la feuille de route de la FASD pour les années à venir, ce rapport d'activités 2022 est l'occasion de mettre en évidence les dossiers et projets majeurs portés par l'équipe au cours de cette année mais également de mettre du lien entre les missions de représentation, de soutien et d'accompagnement et leurs impacts sur le terrain dans les ASD.

**Gaël Verzele,**  
**Directeur général de la FASD**

Comme annoncé par Gaël Verzele, Directeur général de la FASD, trois grandes missions nous ont été confiées par nos collègues du Conseil d'administration. Mettre en place, consolider et soutenir les équipes :

- Soutenir et consolider l'équipe de la FASD dans la période de transition.
- Recomposer le COMEX et y participer activement pour préparer les réunions de CA et s'assurer des suivis, également y soutenir le DG.
- Participer activement aux différents recrutements de l'équipe de direction, DG, DSG et DAVJ et, après avoir révisé les fiches de fonctions, faire partie des entretiens de sélection et proposer à l'engagement les candidats les plus adéquats pour la fonction.

Réviser les statuts de la FASD et le ROI, les compléter pour les adapter tant à la nouvelle législation sur les sociétés et associations qu'à l'évolution attendue de la gouvernance de la FASD. Impulser une démarche de questionnement des rôles et missions de la FASD par rapport aux ASD et MC et après engagement de l'équipe externe d'accompagnement COMSENSE, s'assurer et suivre les différentes phases de progression. Ces missions n'auraient pu être accomplies sans l'apport des membres du COMEX ni sans la confiance des collègues du CA. Qu'ils en soient remerciés !

Les objectifs pour fin 2023 ? Finaliser, présenter aux instances et mettre en place un nouveau modèle de gouvernance à l'éclairage des débats qui ont présidés à l'élaboration des nouveaux statuts, du ROI et des résultats de la démarche avec COMSENSE.

**Président : Bruno Dessambre**

**Vice-Présidente : Christine Franckx**

# NOTRE ÉQUIPE FASD



## Soutien à l'équipe

L'équipe de la FASD a été fortement bousculée en ce début d'année 2022. Dans le but de soutenir et consolider l'équipe restant en place, nous avons organisé lors du premier semestre 2022 trois journées d'accompagnement animées par Johan de Beer. Au cours de ces trois journées, nous avons pu échanger autour de notions telles que le lien, la dynamique et la communication en équipe.

Dans la continuité de ce travail, les journées d'équipe ont été re-planifiées. Ainsi, à partir de septembre et de manière mensuelle, l'ensemble de l'équipe FASD se retrouve afin de se pencher de manière plus spécifique sur certains projets en cours ou à venir, développer et renforcer ses compétences, ou encore consolider sa dynamique collective et créer du lien.

## Un nouveau comité de direction et quelques nouvelles têtes

**Gaël Verzele**



Directeur Général

**Sophie Beeckman**



Directrice des Services Généraux

**Edgard Peters**



Directeur des Soins Infirmiers

**Fabian Genard**



Directeur de l'Aide à la Vie Journalière

**Ines Effoti**



Chargée de mission SI

**Kassoum Traoré**



Chargé de projet SI

**Sarah Giacomazzi**



Chargée de projet

**Vincent Bockstael**



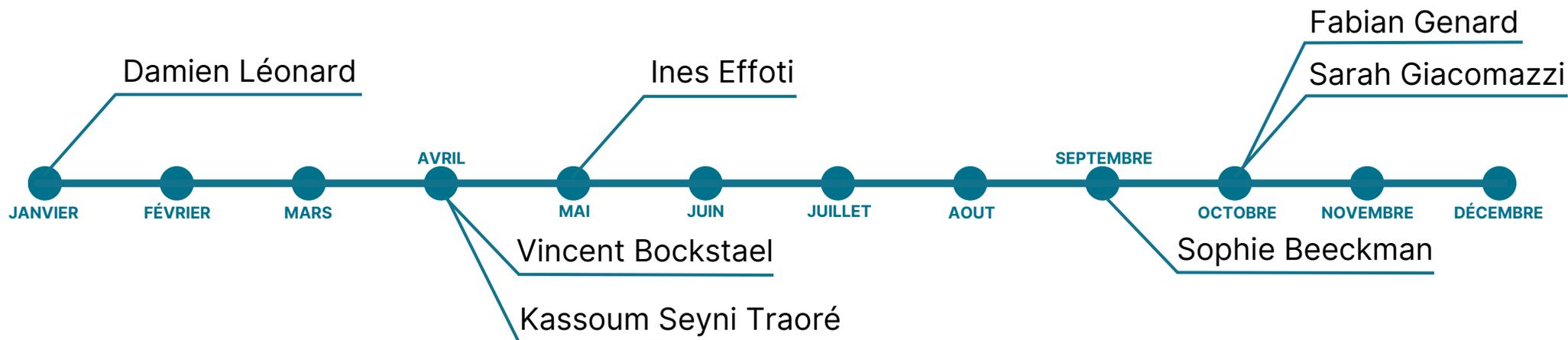
Analyste programmeur

**Damien Leonard**



Facilitateur en transition digitale

## Quand sont-ils arrivés parmi nous ?



## Départ à la pension de Martine Demanet

En mars 2022, nous avons célébré le départ à la pension de Martine Demanet, Responsable formation à la FASD depuis 2008. Au cours de ses 14 années au service des ASD, elle aura organisé plus de 1.100 formations auxquelles ont pris part près de 15.000 participants ! Formations et participants auxquels il faut bien entendu ajouter les contributions indirectes à toutes les formations mises en place dans les ASD. Son engagement, son écoute, sa bienveillance et la qualité de son travail sont reconnus de tous.



# L'ALLIANCE FASD – ASD, UN LIEN FORT QUI NOUS UNIT DEPUIS PLUS DE 30 ANS

Les dernières années nous avons été bousculés, comme le reste du monde, par le Covid et la crise financière, nous avons dû adapter notre façon de travailler et d'interagir avec les ASD et le personnel sur le terrain. Maintenir le lien qui nous unit est passé par une révolution dans notre manière de communiquer et nous nous sommes tout naturellement rapprochés du monde digital.

En 2022, nous avançons encore plus dans la digitalisation et la connexion avec les ASD, entre autres par le lancement de notre SharePoint et l'utilisation plus pointue de Teams.

Pour nous accompagner au mieux dans ce changement, la FASD a introduit deux nouvelles fonctions au sein de son équipe :

- Facilitateur à la digitalisation qui accompagne, coache et soutient les équipes de terrain à l'utilisation des nouveaux outils mis à leur disposition.
- Gestionnaire de projet qui apporte une méthodologie de travail pour le déploiement de ces outils.



## Immersion & Réflexion commune

L'année 2022 a aussi été marquée par des changements au niveau de l'équipe en général, dans les premières semaines qui suivent l'arrivée de nos nouveaux travailleurs, ils sont invités à passer quelques journées sur le terrain pour accompagner les équipes mais aussi pour observer le travail de gestion quotidienne d'une ASD. L'importance du terrain dans nos prises de décision est cruciale, c'est pourquoi nous mettons régulièrement en place des groupes de travail par sujet et nous rassemblons les différents métiers autour de ce sujet.

## Rassemblements

De plus en plus, nous organisons également des grands rassemblements inter ASD autour de la mise en place de projets, le but étant de faciliter le partage, communiquer le plus largement possible et créer des liens FASD – ASD et entre les différents métiers des ASD.

## Formation

Un autre lien important, entre la FASD et les ASD, est notre service formation, opérationnel depuis de nombreuses années. Chaque année, nous proposons des formations adaptées au besoin du terrain et accessibles aux membres du personnel des ASD. Le catalogue est construit en collaboration avec l'ensemble des ASD. Cette année, pour le rendre plus accessible et pour diminuer l'impact sur l'environnement, nous avons proposé une version digitale.

# LES SOINS INFIRMIERS, UN SECTEUR SOUS FINANCÉ



Le sous-financement structurel des Soins Infirmiers à domicile a été accentué en 2022 à la suite de l'inflation et de l'écart de plus en plus marqué entre l'indexation des salaires et l'indexation des honoraires de la nomenclature associé à l'augmentation des coûts de carburant et de ceux du matériel pour les soins (sets à pansement, seringues, aiguilles...).

La Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile œuvre depuis plus d'une décennie pour dénoncer ce sous-financement structurel et entrevoir les possibilités d'assurer un refinancement pour les Soins Infirmiers à domicile dont la pérennisation des services salariés des Soins Infirmiers.

2022 a été consacré à la rencontre des différentes parties prenantes pour présenter l'état de la situation, les risques à court et moyen termes tant pour les professionnels que pour les bénéficiaires afin d'envisager les mesures à mettre en place. Les mesures les plus importantes font partie des discussions pour l'élaboration du budget de l'INAMI de 2023.

Ces discussions ont permis une anticipation de l'indexation des honoraires (2 %) sur l'indexation prévue en janvier 2023 et ce, dès le mois de juin 2022. Celle-ci reste insuffisante au regard de l'inflation. L'établissement des négociations concernant le budget de l'INAMI débute au mois de juin – juillet de l'année qui précède pour se finaliser fin octobre par l'approbation du Conseil général de l'INAMI. Comme chaque année, la Fédération intervient activement (directement ou indirectement) dans les différents lieux de discussions et de négociations.

Le budget de l'INAMI 2023 validé fin 2022 reprend les mesures suivantes pour les soins infirmiers à domicile :

- Indexation de 8,14 % du budget 2022 (155,863 millions).
- Compensation complémentaire pour l'augmentation des coûts du secteur des soins infirmiers à domicile (5 millions).
- Compensation structurelle du coût de la vie pour les prestataires conventions (100 millions). Ce montant des 100 millions est pour tous les dispensateurs de soins (infirmiers, médecins, kinésithérapeutes...) qui respectent les tarifs de l'assurance soins de santé.
- Adaptation du mécanisme d'indexation.
- Plan d'action global visant à lutter contre la fraude dans le secteur des soins infirmiers à domicile.
- Étude de nouveaux financements pour les infirmiers à domicile.

Ces différentes mesures seront concrétisées en 2023.

Si le budget de l'INAMI devrait permettre une bouffée d'air « financière », celle-ci ne sera pas suffisante pour sauvegarder les soins infirmiers à domicile. Le travail de la Fédération sera poursuivi en 2023 avec de nouvelles pistes d'action. A suivre ...

# DE NOUVEAUX MODÈLES D'ORGANISATION POUR LES SOINS INFIRMIERS



Le projet a pour ambition d'investiguer de nouveaux modèles d'organisation afin d'entrevoir des adaptations possibles pour une transposition au sein des « Aide & Soins à Domicile », dans le contexte du financement des soins infirmiers à domicile. Celui-ci est basé sur le modèle « Buurtzorg » qui permet de répondre aux attentes des travailleurs (organisation, gestion des ressources humaines...) et des bénéficiaires.

Initialement, le projet a pour objectif principal de fidéliser le personnel et d'être attractif pour attirer / recruter de jeunes infirmiers.

Parallèlement, deux objectifs secondaires sont également mis en œuvre :

- Améliorer la qualité des prises en charge des bénéficiaires : vision holistique du bénéficiaire et de ses besoins, amélioration de la qualité des soins et de la relation humaine.
- Permettre un nouveau mode de financement des soins infirmiers à domicile afin de les pérenniser.

Pour répondre aux objectifs, il faut mettre le sens des soins infirmiers à domicile au centre de l'organisation, se le réapproprier et donner à chacun l'autonomie et les responsabilités nécessaires à la réalisation de nos missions. Il en découle une satisfaction et un bien-être accrus des travailleurs et des bénéficiaires, et plus encore, pour la société, un système de soins à domicile adapté, accessible, de meilleure qualité dans un contexte financier viable. Pour atteindre ces objectifs, nous avons mis en place deux projets pilotes, un à Gedinne qui est nommé « Un Nôtre Soins » et celui d'Anderlues est nommé « Pansons Autrement ».

## Mise en place des équipes pilotes

Les équipes pilotes ont été mises en place dans les deux centres, à l'ASD de Namur dans le centre de « Gedinne - Un Nôtre Soins » et à l'ASD du Hainaut Oriental dans le centre « d'Anderlues – Pansons Autrement ».

- À Gedinne l'équipe a été constituée sur base volontaire et composée de douze personnes.
- À Anderlues l'ensemble du personnel de soins « infirmiers et aide-soignants » ont intégré le projet dès le départ. Le projet a débuté avec trois équipes de terrain, celui-ci est passé depuis janvier 2023 à deux équipes de terrain. La décision a également été prise de mettre en place une équipe au niveau du cercle infirmier-chef et également un cercle au sein du comité de direction qui fonctionne de manière sociocratique.



## Actions réalisées

Dans le cadre du projet à Anderlues, un questionnaire de satisfaction des bénéficiaires a été utilisé pour connaître les points forts et les points faibles. Cette enquête a permis à l'ASD de travailler sur les éléments suivants : l'intranet, l'information, la communication, l'amélioration de la téléphonie et l'organisation », en vue d'améliorer le niveau de satisfaction.

La formation s'est déroulée de février 2022 à juillet 2022 pour les équipes d'Anderlues et d'octobre 2021 à mars 2022 pour l'équipe de Gedinne. Chaque équipe a suivi les six séances de formation, en raison d'une séance par mois. Cette formation a été donnée par un consultant externe. Les rôles attribués dans les différentes équipes sont les suivants : le secrétaire, le représentant et l'animateur. Pour le moment, le rôle de représentant n'est pas encore opérationnel à Gedinne, parce qu'il n'y a pas de cercle sociocratique au niveau supérieur.

À Anderlues, les équipes ont suivi une formation sur le WOW management « Wonderful Organizational Workflows » composé de cinq rôles qui sont les suivants : la voix du client et qualité, la gestion des performances et communications, les processus efficaces et gestion du planning, la gestion des compétences et organisations et enfin la gestion des attitudes et comportements. L'arrivée du projet a permis de mettre en place des outils qui ont mis en lumière le manque de rentabilité de certaines prestations pour l'ASD. De ce fait une décision a été prise d'arrêter la collaboration avec les centres pour personnes handicapées.

Ces différentes formations suivies sont le socle du nouveau modèle organisationnel qui permet aux équipes de fonctionner de manière semi-autonome, même si l'objectif est d'avoir, à terme, des équipes autonomes.

## Fonctionnement semi-autonome des équipes

Les équipes « Un Nôtre Soins » et « Pansons Autrement » fonctionnent de manière semi-autonome depuis septembre 2022. Date à laquelle a eu lieu le basculement effectif vers un nouveau modèle organisationnel. En l'état actuel du projet, les équipes des deux secteurs ne fonctionnent pas de la même manière et cela est lié aux choix stratégiques de chaque ASD, d'où la flexibilité du modèle organisationnel.

Depuis août 2022 l'équipe « Un Nôtre Soins » de Gedinne établit ses horaires de manière semi-autonome sous supervision de l'infirmière-chef. Les horaires sont faits par deux membres de l'équipe, un infirmier et une aide-soignante, et la planification des horaires et tournées par les équipes. Quant à « Pansons Autrement » à Anderlues ce mode de fonctionnement où les équipes font elles-mêmes leurs horaires n'a pas encore été mis en place. Mais cela fait partie des actions pour l'année 2023. Le rôle de planificateur de tournée a été attribué à deux personnes dans l'équipe de Gedinne. Les planificateurs interviennent lors de toute nouvelle prise en charge importante. Ils concertent l'équipe afin d'intégrer au mieux le patient dans les tournées existantes. Ils interviennent également en cas de chute d'activité (suppression de tournées, équilibre des tournées) L'infirmière cheffe reste en soutien pour la partie logistique et informatique.

Les différentes équipes pilotes du projet n'ont pas encore atteint une maturité qui leur permet de pouvoir fonctionner de manière autonome.

# S'ADAPTER À LA NOUVELLE LÉGISLATION DES SOINS DE PLAIES



Le 1er décembre 2022 est entrée en vigueur la nouvelle nomenclature relative aux soins de plaies pour les infirmiers à domicile. Cette réforme est un long processus qui a démarré en janvier 2017 au sein de l'INAMI à l'initiative des membres de la Commission de conventions des praticiens de l'art infirmier et des organismes assureurs.

Ce changement, qui poursuit différents objectifs, reste budgétairement neutre au sein de l'enveloppe budgétaire du secteur des soins infirmiers à domicile. Le premier objectif de la nouvelle réglementation est de classer les soins de plaies conformément aux directives internationale et « Evidence based » afin de rendre le traitement des plaies plus efficace et améliorer la qualité dans le but de réduire la durée moyenne du traitement. Le second, est de renforcer et de valoriser le rôle de l'infirmier en veillant à la cohérence entre la nomenclature et la législation professionnelle des praticiens de l'art infirmier.



Avant la réforme, les infirmiers devaient avoir une prescription médicale afin que les soins de plaies puissent être remboursés par l'organisme assureur au bénéficiaire. Toutefois, les soins de plaies sont des soins que l'infirmier peut réaliser de manière autonome et qui ne requièrent pas de prescription médicale selon la législation professionnelle [1]. Tout comme l'aide-soignant ne pouvait réaliser des soins d'hygiène à une stomie cicatrisée, ne nécessitant pas de soins de plaies alors que la législation professionnelle le permet [2]. Les trois autres objectifs concernent l'optimisation de la communication et du suivi / de la continuité des soins de plaies au moyen d'un dossier de soins plaies clair et complet, de l'amélioration du dialogue entre l'infirmier et le médecin ainsi que d'un meilleur suivi par les infirmiers relais en matière de soins de plaies.

Cette nouvelle nomenclature des soins de plaies étant conceptuellement différente de la nomenclature existante, son implémentation a nécessité une adaptation du logiciel AllSoft Plus® afin d'avoir un dossier infirmier spécifique pour les soins de plaies tant pour le suivi qualitatif des soins que pour la continuité des soins et le respect de la nouvelle réglementation.

[1] Arrêté royal du 18 juin 1990 portant fixation de la liste des prestations techniques de l'art infirmier et de la liste des actes pouvant être confiés par un médecin ou un dentiste à des praticiens de l'art infirmier, ainsi que des modalités d'exécution relatives à ces prestations et à ces actes et des conditions de qualification auxquelles les praticiens de l'art infirmier doivent répondre

[2] Arrêté royal fixant les activités infirmières qui peuvent être effectuées par des aides-soignants et les conditions dans lesquelles ces aides-soignants peuvent poser ces actes.

Pour que l'ensemble des infirmiers appréhendent au mieux la nouvelle réglementation de la nomenclature et les nouveaux documents du dossier infirmier au sein d'AllSoft Plus®, de nombreuses formations ont été mises en œuvre. Le choix qui a été opéré pour la formation est basé sur le modèle « train the trainer »; on a tout d'abord formé les infirmiers relais en matière de soins de plaies et les infirmiers en chef de tous les centres ASD qui, à leur tour, ont formé les infirmiers au sein de leur ASD. La formation des « trainers » a été dispensée par les équipes de la Fédération, d'AllSoft Plus® et d'e-santewallonie (pour les aspects liés à la publication ou la visualisation des documents sur le Réseau Santé Wallon ou le Réseau Santé Bruxellois).

Le personnel administratif des Aides & Soins à Domicile a également bénéficié d'une formation concernant les nouvelles règles de la nomenclature.

Les changements de la nomenclature étant importants, il est rapidement apparu qu'une communication pour informer correctement les médecins généralistes et spécialistes était indispensable. Cette information a été effectuée via un courrier postal ou électronique accompagné d'un flyer présentant succinctement les concepts et les grands changements. Une information plus complète a été diffusée sur une page du site de la Fédération spécifiquement dédiée aux médecins..

## Une communication à l'attention des médecins

Un tel changement a dû également s'accompagner d'une communication à l'attention des médecins pour les avertir de l'évolution de la nomenclature et pour réaffirmer notre volonté de collaborer avec eux à l'avenir. Pour cela, notre service communication a travaillé avec les directions soins infirmiers afin de créer un dépliant informatif (un tryptique au format A4) et une page internet dédiée.

Le dépliant reprenait les points les plus importants de la nouvelle nomenclature et invitait les médecins à nous contacter à travers des numéros de téléphones directs vers des infirmières en cheffe réparties dans chaque ASD. Le site internet, quant à lui, reprenait l'intégralité de la nouvelle nomenclature en complément d'information ainsi que les mêmes coordonnées.

Ces courriers ont été envoyés à l'entière responsabilité des médecins figurant dans nos listes de contact par voie postale. Cela a été l'occasion de mettre à jour nos listings pour de futures communications.

**NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS**

Cher médecin, à travers ce dépliant, nous espérons **vous faciliter la vie** en vous **présentant les principaux nouveaux points de la nomenclature en matière de soins de plaies** qui entrent en vigueur le **1 décembre 2022**.

Ces adaptations ont pour **ambition de rendre plus efficace le suivi des soins de plaies** et en même temps de **garantir la qualité des soins au patient**. Le souhait est d'**améliorer la collaboration et la communication entre les infirmiers et les médecins** généralistes et spécialisés.

Nous vous **rappelons que nos nombreux professionnels et infirmiers relais soins de plaies formés** sont disponibles pour **accompagner et soutenir vos patients** à leur domicile **depuis 1937**.

**LES CHANGEMENTS PRINCIPAUX À VENIR**

- **La prescription médicale n'est plus requise pour le remboursement des honoraires des soins de plaies.** Sauf quand la législation professionnelle des infirmiers l'exige.
- **L'infirmier doit constituer obligatoirement un dossier infirmier "soins de plaies" spécifique comprenant des photos de la plaie et l'utilisation d'outils pour évaluer celle-ci.** Le but étant de communiquer avec le médecin à différents moments de la prise en charge via le RSW/RSB.
- **Un meilleur suivi des soins de plaies par des avis et conseils réguliers de l'infirmier relais en matière de soins de plaies ou du médecin.**

**POUR PLUS D'INFORMATIONS**

CONSULTEZ LA LÉGISLATION EN DÉTAIL EN **SCANNANT LE QR CODE CI-CONTRE AVEC VOTRE SMARTPHONE, OU EN ENTRANT L'ADRESSE SUIVANTE DANS VOTRE NAVIGATEUR INTERNET.**

[WWW.AIDEETSOINSADOMICILE.BE/FR/SOINS-DE-PLAIES](http://WWW.AIDEETSOINSADOMICILE.BE/FR/SOINS-DE-PLAIES)

**AIDE & SOINS A DOMICILE**  
Partenaire Mutualité chrétienne

# ALLER PLUS LOIN AVEC ALLSOFT



L'installation de l'application s'est terminée dans toutes les ASD en 2021.

Le travail du service informatique a consisté à faire le suivi via notre helpdesk. Ce dernier permet de rendre compte des difficultés rencontrées dans le quotidien du personnel administratif et de terrain et d'en référer à notre collaborateur Allsoft. Un travail sur les améliorations du programme a été mené durant toute l'année.

Nous avons transmis les bugs et les demandes d'adaptations sur base de réunions en présentiel ou via Teams avec les directions SI, les référents d'application, les IC et le personnel de terrain.

Des notes informatiques ont été rédigées pour transmettre les informations sur des corrections apportées : performance de listing, ajout de paramètres, correction sur la répartition financière, adaptation des factures, lecture des nouvelles cartes d'identité sur tablettes, activation de soins pouvant être réalisés par des aides-soignants...

- A la fin 2022, nous avons commencé à analyser et à tester les nouvelles tablettes pour les intégrer dans notre parc afin d'améliorer le fonctionnement par rapport à celui des anciennes tablettes.
- Nous avons également commencé à tester l'application Allsoft Plus avec le lecteur de cartes d'identité Bluetooth. Nous avons vu un résultat positif et nous avons demandé une adaptation pour pouvoir utiliser l'application Allsoft Plus avec le lecteur de cartes USB (le lecteur intégré dans les tablettes Panasonic A2 et Panasonic A3).
- Février 2022 a vu la création d'un groupe de travail « Harmonisation » AllSoft regroupant le personnel infirmier du terrain des ASD et la FASD. Ce groupe de travail se rencontre toutes les 4 à 6 semaines dans le but :
  - D'harmoniser l'utilisation d'AllSoft à travers les ASD.
  - De rendre ergonomique l'outil en suivant la législation.
  - De faciliter et soutenir l'activité infirmière au quotidien.
  - De constituer un lieu d'échange des savoirs et pratiques d'AllSoft.
  - D'assurer le suivi des recommandations et des demandes d'amélioration AllSoft.



Les travaux réalisés au sein du GT sont revus et validés en par les Directions Soins Infirmiers, avant d'être transmise à AllSoft pour adaptation de l'outil.

- A partir de juillet 2022, la synchronisation des travailleurs de terrains créés dans l'application des ressources humaines (PERS) vers l'application Allsoft est fonctionnelle. En effet, une adaptation de l'écran « Signalétique de l'employé » dans PERS permet de créer et de mettre à jour un prestataire de soins (AS, Inf ou IC) en tant qu'utilisateur de l'application Allsoft. C'est à partir d'une création de fichier de données (impératives comme le n° de registre national, le numéro INAMI...) et ensuite d'une synchronisation de ces données dans Allsoft que l'employé reçoit des accès utilisateur et est repris comme prestataire de soins.
- On a commencé à mettre en place le contrôle de la facturation des soins.
- Suite à la nouvelle nomenclature des soins de plaies entrée en vigueur au 1er décembre 2022, différentes améliorations ont été demandées lors des formations ou par le GT Harmonisation AllSoft. AllSoft a su adapter les exigences liées à la législation :
  - De nouveaux codes de prestations ASD ont été créés.
  - Il y a dorénavant un suivi des dossiers entre médecins et prestataires de soins (évaluations journalières via le réseau santé wallon ou Bruxelles RWS et RSB via l'écran « Patients », permettant la publication des documents sur le RSW.)



# A L'ÉCOUTE DES PROFESSIONNELS DES SOINS



Selon les chiffres rapportés par le SPF Travail, Emploi et Concertation Sociale, malgré un taux de création d'emploi très élevé, le secteur de la santé est touché par un turnover parmi les plus importants en Belgique.

Ce constat s'applique également aux ASD. Afin de mieux comprendre ce phénomène, la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile et la Centrale Nationale des Employés (CNE) ont fait appel à une équipe du Centre Interdisciplinaire de Recherche - Travail, Etat et Société (CIRTES) de l'UCLouvain pour lancer une vaste étude « **Honeypot - HO**mecare **NursEs** em**PO**werment and **T**urnover ». Son objectif est double : d'une part elle vise à saisir les raisons qui pourraient pousser les praticiens de l'art infirmier (infirmiers, assistants en soins hospitaliers, aides-soignants) à envisager, voire à décider, de changer d'emploi ou d'organisation et d'autre part, elle souhaite cerner les facteurs qui permettent aux membres du personnel de demeurer en bonne santé, insérées et efficaces tout au long de leur carrière.

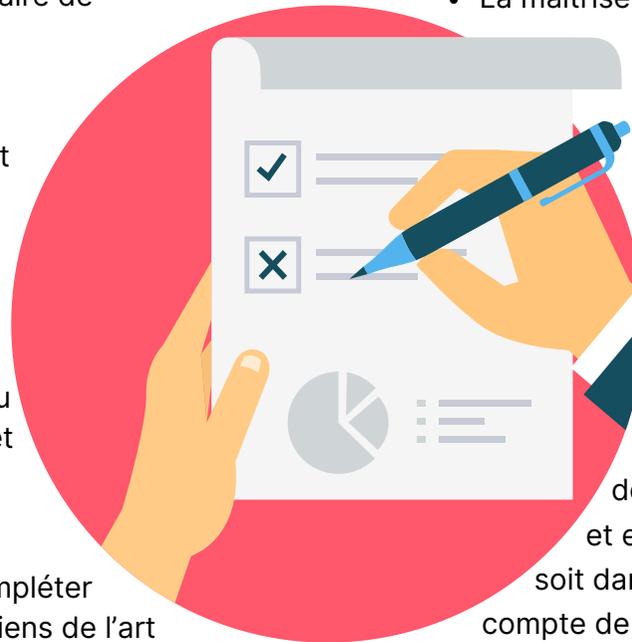
L'enquête était composée d'un questionnaire à compléter (en ligne) en deux temps par l'ensemble des praticiens de l'art infirmier des ASD. La première phase a eu lieu entre le 27 décembre 2019 et le 18 février 2020. La seconde s'est déroulée entre le 3 décembre 2020 et le 28 février 2021. Pour le premier temps, 1.204 liens personnalisés ont été envoyés et 600 questionnaires retenus pour l'analyse (= 49,83 %). Lors du deuxième temps, 1.179 liens personnalisés ont été transmis et 490 questionnaires retenus (= 41,91 %), dont 354 personnes ont complété les questionnaires aux deux moments (= 31,27 %).

A partir de la recherche Honeypot et selon la méthode Delphi, 10 pôles d'intervention ont été dégagés lors du dernier Comité d'accompagnement :

- La conciliation vie privée/vie professionnelle.
- La gestion des tournées suivant le principe de soutenabilité.
- Le rythme de travail et la charge de travail (physique et émotionnelle).
- La maîtrise de son travail.
- Le travail sur la notion « d'équipe » : son organisation, sa planification.
- La clarification des rôles et tâches au sein des métiers.
- La communication (horizontale, verticale, CPPT).
- La gestion de carrière.
- La possibilité de développement personnel.
- La réponse aux souhaits du personnel en termes de type de contrat.

Après cette première étape, une deuxième a débuté en 2022 pour analyser les recommandations et en tirer des pistes à développer soit pour toutes, soit dans chaque ASD. selon les problématiques en tenant compte de la réalité de chaque centre.

Un groupe de travail composé de représentants syndicaux, de conseillers en prévention, de personnel de direction des Aides & Soins à Domicile et de la Fédération de l'Aide et des Soins à domicile a été créé. Ce groupe de travail est appuyé scientifiquement par le CIRTES de l'UCLouvain.



Le travail a commencé par l'harmonisation de la compréhension des 10 recommandations et de leur organisation en axes de travail consensuels. La première phase a donc consisté à définir collectivement le contenu de chaque recommandation puis à les organiser selon 4 axes qui sont aussi des défis :

- Temps et horaires de / au travail.
- Clarté des rôles au sein de la structure et les ressources disponibles pour répondre aux enjeux éthiques et aux valeurs.
- Possibilités de développement professionnel de l'individu.
- Faire équipe malgré la nature solitaire du travail.

La recommandation concernant la communication est réputée transversale. Celle-ci est prise en compte dans chacun des 4 axes.

Le défi « **Faire équipe malgré la nature solitaire du travail** » a été défini par le groupe de travail comme le premier axe à travailler. Cette priorisation est basée sur les résultats de l'étude HoneyPot et d'une série de sept critères : l'impact, la criticité et l'urgence, l'importance juridique, l'importance déontologique, la visibilité sociale, le niveau d'information, la vulnérabilité (axe commun à toutes les ASD où des solutions transversales peuvent être proposées).

Fin 2022, le travail sur l'axe « Faire équipe malgré la nature solitaire du travail » a débuté avec l'ambition de proposer des objectifs opérationnels ainsi que des actions concrètes en 2023. A suivre !



# UNE ACTION COLLECTIVE POUR LES SAFA



Forts des crises successives et du constat criant de l'urgence de réinvestir dans le secteur de l'aide à domicile, les partenaires sociaux de la CP 318.01 ont décidé de parler d'une seule voix et de mener une action collective en vue de sensibiliser le politique et le grand public à la nécessité de relever les enjeux majeurs permettant de maintenir une offre de service agréée et de qualité en Wallonie et à Bruxelles.



En effet, l'évolution de la société avec le vieillissement de la population, l'accroissement des fragilités sociales, l'augmentation des maladies chroniques, l'isolement social intensifient de façon significative les besoins en matière d'aide à domicile. Ces besoins sont à ce stade difficilement rencontrés vu notamment les difficultés de recrutement dans le secteur mais également les modes de subventionnement inadaptés.

En outre, les différentes évolutions en cours concernant la première ligne d'aide et de soins suscitent quelques inquiétudes quant à la possibilité de répondre aux besoins identifiés : l'hospitalisation à domicile, la territorialisation, la digitalisation du secteur, l'évolution du paysage institutionnel.

Dans ce contexte, le secteur se questionne sur la capacité du politique de réaliser les investissements nécessaires permettant de garantir une offre adaptée et suffisante répondant aux besoins de la population.

Face à ces constats unanimement partagés, les représentants des employeurs et des travailleurs ont décidé, au second semestre 2022, de mener une action collective et inédite en tentant de rédiger un mémorandum commun avec pour objectif de définir une vision paritaire de l'avenir du secteur. Plusieurs séances de travail ont été initiées et ont permis de délimiter les premières réflexions concernant la définition d'enjeux reconnus paritairement.

Un agenda de réunion pour 2023 ainsi que des objectifs clairs en termes de rédaction et de définition d'une stratégie de communication ont été élaborés. La FASD s'est montrée active dans la poursuite de ces travaux et dans son implication visant à atterrir en 2023 à des mesures concrètes. 15

# ACCORDS NON-MARCHANDS



Après plusieurs mois de négociations, d'abord en tripartite politique-syndicats-employeurs afin de définir une note cadre puis au sein de chaque commission paritaire afin de décliner la mise en œuvre sectorielle, les premières mesures des Accords non-marchands 2021-2024 ont pu être mises en œuvre en 2022. Les deux mesures phares de ces accords sont une revalorisation salariale et une réduction collective du temps de travail en fin de carrière (temps plein à 32h pour les travailleurs de 58 ans et plus). Cette deuxième mesure ne concerne que la Région wallonne car une réduction du temps de travail est déjà appliquée de manière progressive en région bruxelloise.



Les actions de la FASD, que ce soit dans les négociations, les déclinaisons opérationnelles sectorielles ou encore la mise en œuvre dans les services, ont été nombreuses :

- Participation aux GT (a minima mensuels depuis juin 2021) entre employeurs à l'UNIPSO et BRUXEO.
- Réunions paritaires de négociations.
- Analyses chiffrées des mesures envisagées.
- Analyses juridiques des modalités de mises en œuvre.
- Réunions avec les administrations pour intégrer ces nouvelles mesures aux cadres légaux et aux financements des métiers.
- Contribution à la rédaction des CCT relatives aux mesures.
- Mise à jour des grilles barémiques.
- Contribution à la définition des forfaits de subventionnements intégrant ces nouvelles mesures.
- Rédaction de notes explicatives et d'une FAQ sectorielle.
- ...

En 2022, ce sont ainsi plus de 300 heures qui ont été consacrées au sein de la FASD, principalement par la direction AVJ et la conseillère juridique, pour le suivi des Accords non-marchands.

En chiffres, dans les ASD :

- Revalorisation salariale = augmentation du salaire brut de 2% à 5% selon la fonction et l'ancienneté.
- RCTT = près de 550 travailleurs de plus de 58 ans bénéficiant d'une réduction de temps de travail.

# POUR UN REFINANCEMENT DU SECTEUR DE LA COORDINATION



Durant toute l'année 2022, l'interfédération des centres de coordination a travaillé avec l'AVIQ sur un projet de nouveau mode de financement des centres de coordination.

Pour rappel, en 2019, la Wallonie a décidé de valoriser le travail des centres de coordination des soins de l'aide à domicile en adoptant de nouvelles dispositions décretales aboutissant à un nouveau mode de financement de ceux-ci.

Cette réforme résulte de la volonté d'une part de renforcer la qualité de l'accompagnement au domicile et, d'autre part, de contribuer à reconnaître l'expertise du secteur et de ses acteurs en valorisant les missions des centres de coordination.

Elle se traduit notamment par :

1. Un renforcement des équipes par l'engagement de nouveaux coordinateurs et de personnel administratif.
2. La valorisation de toutes les visites et réunions de coordination en fonction des besoins des bénéficiaires.
3. La valorisation du travail en réseau.

Les nouveaux arrêtés ministériels signés le 13 juin 2019 fixent dorénavant le nombre d'ETP coordinateur et personnel administratif et le système de financement des Centres de Coordination agréés. Au terme de ce processus, le financement du secteur est donc garanti de manière réglementée.

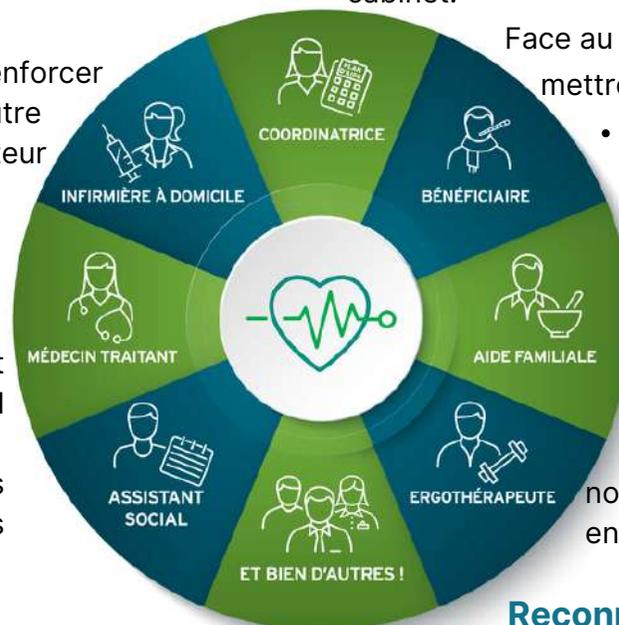
Dès la mise en place du nouveau mode de financement, nous avons constaté que celui-ci était insuffisant pour couvrir la totalité des frais d'un centre de coordination.

Suite à ce constat, la FASD a réalisé une première analyse budgétaire. Dans un premier temps les autres fédérations n'étaient pas inquiètes de ce nouveau modèle. La FASD portait seule ce problème aux différentes instances. Après des mois de persévérance, la FASD a réussi à convaincre les autres fédérations de la défaillance du nouveau mode de financement. C'est ainsi qu'en 2022, nous avons été entendus par l'AVIQ et que nous avons décidé d'alerter ensemble le cabinet.

Face au système de financement actuel, nous pouvons mettre en évidence les éléments suivants :

- La fonction "Admin" est sous financée à tout niveau d'ancienneté.
- La fonction "coordi" est sur-financée lorsque l'ancienneté est faible mais est sous-financée lorsque l'ancienneté augmente.
- Plus l'ancienneté des équipes augmente, moins la subvention couvre les coûts salariaux.

Nous avons travaillé en 2022, avec l'AVIQ, sur un nouveau modèle de financement toujours en cours en 2023.



## Reconnaissance du métier de coordinateur

Un GT a été organisé pour travailler sur une meilleure visibilité du métier. Nous avons œuvré sur une présentation écrite du métier au travers d'un PowerPoint à présenter lors de réunions d'équipe avec les différents métiers des ASD, suivi d'un questionnaire ludique. Nous avons également amélioré notre présentation via notre site WEB.

Notre responsable communication a aussi réalisé des capsules vidéo et des interviews sur le terrain afin de mettre en avant notre profession. Nous avons également rédigé plusieurs articles pour différents journaux de la mutuelle chrétienne.

# FORMATION : UN PASSAGE DE FLAMBEAU ET DE NOUVELLES PROMOTIONS



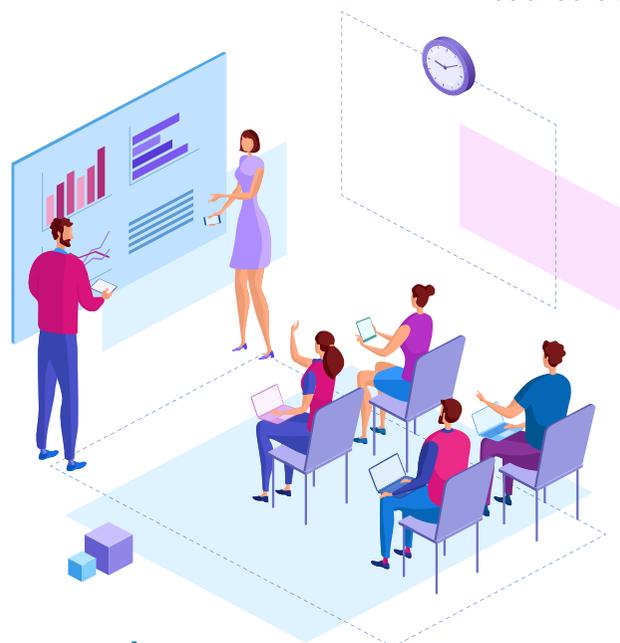
Le pôle formation a participé activement au développement des compétences des professionnels de l'aide et des soins à domicile. Le service devait, cette année, relever 2 défis majeurs :

1) Assurer le passage de flambeau de la Responsable Formation, Martine Demanet, à son successeur, Thibault De Maertelaere.

2) Reprendre le rythme de croisière des formations et en garantir la stabilité, tous deux fortement chamboulés par la crise sanitaire.

Résultat, le programme de formations annuel a proposé 60 thématiques différentes pour environ 70 groupes. Ce ne sont pas moins de 1000 personnes qui ont été formées en 2022, tous métiers et niveaux hiérarchiques confondus.

Au-delà de ces données globales, l'année fut ponctuée par le renforcement des formations GRH Management et l'intégration de nouvelles initiatives de formation pour accompagner les professionnels.



## Développement des formations GRH Management

La formation Gestion Ressources Humaines et Management est une des formations phares organisée par la FASD. Un parcours d'une année et demi développe/renforce les compétences managériales des responsables d'équipes, en les aidant à intégrer leur posture. La pédagogie combine des modes d'apprentissage très variés et stimule leur autonomie dans un cadre positif et ressourçant.

Nous collaborons très étroitement avec l'équipe So Essential, fondée et gérée par Sophie Feltrin, accompagnée de Eliana Tomasi et Jean-Louis Verhaeghe. Ensemble, ils partagent une philosophie bienveillante et responsabilisante du management. Ils forment une équipe de choc, avec laquelle nous continuons à développer un véritable partenariat.

Depuis 2007, 13 trajets de formation ont accompagné 235 cadres et cadres intermédiaires.

En cette année 2022, motivés par la forte demande de participation des ASD, nous avons ouvert deux nouvelles promotions, en plus de la prolongation du groupe de 2021. Alors que nous opérons précédemment à un rythme d'un cycle annuel, voire d'une année sur deux, nous avons accompagné trois groupes en parallèle tout au long de 2022. Cela représente 50 personnes qui ont suivi mensuellement la formation.

GRH management évolue également quant aux objectifs d'apprentissage, pour s'adapter aux besoins des professionnels et du paysage des ASD. L'implémentation d'un nouvel ERP dans les structures bouscule les habitudes et les pratiques de travail.

Il était donc crucial de former et outiller les responsables d'équipes à l'accompagnement aux changements.

## De nouvelles initiatives de formation

### L'accompagnement aux changements

Pour faciliter des transitions complexes, le soutien doit s'opérer à différents niveaux. Plusieurs initiatives pédagogiques ont vu le jour pour aider les professionnels à traverser les changements en cours ou à venir. Au total, trois formations ont permis de soutenir et outiller différents publics : « Retrouver de l'énergie pour affronter les nombreux changements », « Développer des énergies positives et des capacités de résilience », « Redécouvrir ses forces et faiblesses pour garder un équilibre de vie ». L'ensemble de ces formations a aidé une cinquantaine de travailleurs à (re)découvrir leurs ressources, internes et externes, dans un contexte où leurs habitudes de travail sont bousculées.

### La 1<sup>re</sup> journée annuelle de la Coordination

Quand la nouvelle responsable du service Coordination est arrivée à la FASD en 2019, elle a souhaité organiser une première journée annuelle du secteur coordination. Une journée annuelle existant pour le secteur infirmier et celui de l'aide à la vie journalière, il était logique de mettre également à l'honneur ce secteur. L'initiative a vu le jour en présentiel l'année dernière, lorsque la situation sanitaire s'est éclaircie.

Le but de cet événement est de mettre le secteur à l'honneur en rassemblant les coordinatrices et responsables coordination des différentes régions. Cette journée permet d'échanger sur des sujets communs, dans un climat de convivialité et de détente.

La responsable coordination et le Directeur Général de la FASD ont inauguré cette première édition, devant une cinquantaine d'invitées. En matinée, le psychologue clinicien, Lucien Lemal, a animé une conférence sur le vécu émotionnel inhérent au métier de coordinatrice et la gestion du stress. L'après-midi, les participantes ont été réparties entre 4 ateliers pratiques de relaxation : la méditation, la sophrologie, le yoga du rire et l'automassage. Toute la journée, un photomaton était à disposition pour immortaliser les beaux moments. Cet événement fut une grande réussite car il a répondu aux objectifs de partage, d'apprentissage et de convivialité.

### La force de l'ASD Académie

Toute la mise en place et le suivi de ces formations ne seraient possibles sans l'ASD Académie. Elle rassemble chaque relais formation des ASD et le pôle formation de la FASD, dans le but de garantir un programme de formation qualitatif, innovant et agile. La rencontre mensuelle de tous les membres soude les liens entre nous, fluidifie notre communication et renforce l'efficacité de notre collaboration.

Le programme de formation et sa bonne mise en œuvre sont le fruit de la solidarité, l'implication et le professionnalisme d'une équipe réunie autour d'un but commun : former les professionnels des ASD.

## PROXISANTÉ : LA FASD PARTICIPE AUX "ASSISES DE LA PREMIÈRE LIGNE D'AIDE ET DE SOINS"



Le gouvernement wallon a lancé en avril 2022 les « Assises de la première ligne d'aide et de soins », autrement dénommées Proxisanté. La démarche a été construite sous la forme d'un projet participatif veillant à intégrer l'ensemble des professionnels de l'aide et de soins avec pour objectif de réfléchir à la réorganisation des soins ambulatoires et de la première ligne en Wallonie. Le délivrable attendu étant de fournir les éléments incontournables dans la perspective d'un projet de décret organisant la première ligne d'aide et de soins en Wallonie d'ici 2023.

Dans cette perspective, la FASD ainsi que les ASD ont pu apporter leur contribution aux diverses initiatives menées par l'intermédiaire de l'AVIQ, en collaboration avec d'autres professionnels tels que les médecins généralistes, les dentistes, kinésithérapeutes, psychologues, pharmaciens, etc. Nous avons donc pu contribuer à la représentativité du secteur de l'aide et des soins au travers des diverses actions menées dans le cadre de ce projet, tels que :

□ Enquête par questionnaire mis en ligne en avril 2022 qui visait à identifier les réalités et les besoins des acteurs de la première ligne, en vue d'alimenter les travaux pour la suite du projet.

Malheureusement vu le nombre et la non-représentation de certains profils, l'initiative n'a pas permis de présenter des résultats statistiquement significatifs. Toutefois ces résultats ont pu servir à construire la méthodologie et les thématiques à aborder lors des ateliers du mois de juin.

□ Les ateliers thématiques tenus durant le mois de juin 2022 dont les séances ont été organisées à la fois en virtuel et en présentiel en fonction des dates et des régions. Ces ateliers ont principalement travaillé sur 5 axes : le financement, la gouvernance, l'offre de service, la communication et l'articulation entre les secteurs et l'E-santé

Sans pouvoir définir une organisation générale qui ferait consensus, l'ensemble des participants se sont accordés sur la nécessité de refonder les structures existantes, tant en termes de missions que de financement. De nombreux éléments ont pu être abordés par les participants dont certains sortaient du champ de compétence de la Région wallonne. La démarche a toutefois permis de pointer à nouveau l'importance d'une concertation entre l'autorité fédérale et la Fédération Wallonie-Bruxelles notamment en charge de la gestion des prestataires de soins et de leur financement.



Ces ateliers ont contribué à pointer les aspects importants à approfondir dans chaque thématique. Ces éléments ont été portés aux ateliers du mois de septembre.

Les ateliers du mois de septembre 2022 étaient composés de représentants sectoriels et de professionnels de la première ligne, ainsi que du secteur hospitalier.

Les travaux de septembre ont tenté de concrétiser les pistes de réflexion ayant émergées des ateliers du mois de juin et de formuler des objectifs. Après analyse qualitative menée au sein du comité de pilotage, les résultats ont constituer le substrat du rapport définitif présenté en fin d'année.

En décembre 2022, les résultats ont été soumis à l'ensemble des intervenants et secteurs dans les locaux du Parlement wallon. Les conclusions principales sont :

- La nécessité de mettre en place plusieurs niveaux d'organisation territoriale en vue d'améliorer la coordination des activités.
- Dans chaque niveau mettre en place des mécanismes en vue d'articuler les acteurs et garantir la fluidité des collaborations.



Lors de cet évènement, une aide familiale de l'ASD de Liège a pu s'exprimer au travers d'une capsule vidéo sur le suivi du projet et les attentes du secteur. La FASD a également pu pointer les points d'attention dans la poursuite des travaux qui, outre l'amélioration du subventionnement de nos métiers, portent sur une revalorisation de secteur de l'aide dans le maillage des acteurs de la première ligne, soutenir l'accessibilité financière pour les bénéficiaires de nos services en révisant les barèmes en vigueur, promouvoir le rôle essentiel du secteur comme acteur incontournable de prévention de la santé, de préservation du lien social et du bien-être de la population.

La poursuite des travaux a été annoncé au travers d'un calendrier prévisionnel 2023 avec notamment la constitution d'un groupe de travail « décret » ainsi qu'un Comité de Pilotage de la première ligne et la Région wallonne. La FASD s'est engagée à poursuivre les travaux et à contribuer à la rédaction du futur décret.

# PARTICIPATION AUX JIFESS À ANNECY, « L'INVISIBLE ET LES INVISIBLES DU SOIN »



Les 2 et 3 juin 2022, la FASD a eu l'opportunité de représenter nos services et de manière plus large les métiers du domicile, aux 19e Journées Itinérantes Francophones d'Éthique des Soins de Santé (JIFESS) à Annecy. Ces journées rassemblent chaque année près de 300 professionnels du secteur de la santé ainsi que des filières de formations des métiers de la santé provenant de France, Belgique, Suisse et Luxembourg.

Résolument tournées vers une éthique du quotidien, le but de ces journées est de permettre à ces professionnels de :

- Partager des interrogations et expériences.
- Proposer des connaissances.
- Susciter des réflexions relatives aux questions éthiques que soulèvent :
  - La pratique quotidienne des soins.
  - Leurs modalités d'organisation.
  - La formation initiale et continue des professionnels.

Le thème de cette édition, « **L'invisible et les invisibles du soin.** ». Celui-ci a émergé d'un constat post-crise sanitaire: ce qui était au centre des regards et qui semblait le plus important a été tout à coup refoulé en périphérie. Et des choses habituellement dans l'ombre, soudainement, sont apparues. La crise a renouvelé le regard. Elle a fait voir l'invisible, et surtout elle a fait apparaître les « invisibles », toutes ces personnes qui soutiennent la vie au quotidien en étant confinées dans des activités peu valorisées – peut-être même des « sales boulots ».



Elle nous a fait voir d'autres invisibles encore, des femmes et des hommes pas du tout en rupture sociale, mais dont la fonction ne recevait pas l'attention qui lui est due : l'ensemble des professionnels dans les métiers du soin.

La FASD a pu contribuer activement aux réflexions et partages d'expériences autour de cette thématique puisque ce ne sont pas moins de 4 interventions de membres de notre équipe qui avaient été mises au programme par les organisateurs. Trois d'entre-elles ont fait l'objet d'une présentation suivie d'échanges avec les participants dans des ateliers thématiques :

- « *Quand les attentes et inquiétudes des aidants proches ne rejoignent pas le ressenti du bénéficiaire sur ses besoins d'accompagnement à domicile. Rôle d'écoute, de traduction et parfois de médiation des professionnels.* » par Virginie Russo en collaboration avec Sigrid Brisack de l'asbl Aidants proches.
- « *L'invisible des choix politiques de gouvernance : comment ces choix impactent-ils l'organisation et le management des soins de santé ?* » par Edgard Peters.
- « *Support, construction et mise à disposition d'outils pour ses membres, mission première d'une fédération au service de nos prestataires d'aide et de soins à domicile.* » par Aurore Guyette et Virginie Russo.

La dernière intervention, réalisée par Gaël Verzele, s'est tenue en plénière avant les conclusions de ces journées et avait pour intitulé: « *Être reconnu, intégré et valorisé pour trouver sa place dans la lumière. Le cas de l'aide ménager social, acteur de l'ombre mais premier maillon du bien-être et de la santé des bénéficiaires à domicile* ».

# PARTENARIATS EXTERNES



La Fédération joue un rôle important dans le lien vers les partenaires externes.

Cette année, ce lien s'est traduit par différentes actions, par exemple, nous avons participé à la semaine des aidants proches et à la campagne de communication de l'ASSAF (l'Association des Services d'Aide aux Familles et aux Aînés).

Ces collaborations nous permettent, entre autres, de faire connaître les métiers de l'aide et des soins à domicile et d'inciter des personnes à rejoindre ces métiers qui offrent une véritable opportunité d'emploi. Alors que le maintien et les soins à domicile sont de plus en plus préconisés, il n'a jamais été aussi crucial de valoriser les accompagnements proposés par les services d'aide à domicile.

La Fédération représente également la voix des ASD lors des réunions des partenaires « Petite maison » de la Mutualité Chrétienne. Lors de ces rencontres les discussions permettent de partager les vécus du terrain et les bonnes pratiques, de s'associer afin d'offrir une prise en charge intégrale pour les personnes vivant à domicile.

La Fédération siège également dans plusieurs conseils d'administration des partenaires « Petite Maison ».

## Notre participation à la semaine des Aidants Proches

Le 5 octobre 2022, notre responsable communication, Simon Méwissen et Virginie Russo, notre responsable coordination ont présenté une visioconférence dans le cadre de la Semaine des Aidants Proches. Un événement qui se produit chaque année lors de la première semaine du mois d'octobre. Agrémentée d'images et de vidéos sur nos professionnels, cette présentation avait pour but de présenter les différents services des ASD, les partenaires de la petite maison ainsi que le rôle de la fédération aux aidants proches participants. Une quinzaine de personnes y ont participé et ont pu poser des questions à la fin de la présentation.

## COMMENT "AIDE ET SOINS À DOMICILE" (ASD) PEUT VOUS ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN



L'événement a été mis en avant plusieurs jours à l'avance sur nos réseaux sociaux et sur EventBrite pour permettre à un maximum de personnes de participer. Alors que certaines ASD organisent des événements en présentiels à cette occasion, la fédération préfère permettre à n'importe quelle personne de participer, peu importe son endroit de résidence. Une visioconférence permet également aux aidants proches de bénéficier des informations tout en restant près de leur proche si nécessaire.

## Nos professionnels dans la campagne ASSAF

L'Association des Services d'Aide aux Familles et aux Aînés (AsSAF), a lancé une campagne de communication visant à mettre en avant les métiers de l'aide à domicile et les formations éventuelles pour exercer ces métiers. Dès le début, la FASD a marqué son soutien à cette initiative en proposant aux professionnels ASD d'être photographiés et filmés pour en devenir les visages et une professionnelle a été sélectionnée. Nous avons partagé les différents contenus produits sur nos réseaux sociaux afin de la faire connaître par le plus grand nombre.



# VERS UNE NOUVELLE MANIÈRE DE COMMUNIQUER



Parfois relayée au second plan, une bonne communication est importante pour permettre à une entreprise de remplir ses missions, tant en interne qu'à l'externe. C'est pourquoi le collège des directeurs a donné mandat à la Fédération et au Groupe Image afin de débiter un projet de refonte de la stratégie de communication FASD / ASD en mai 2022. Les chargés de communication et référents communication de chaque ASD se sont donc donnés rendez-vous une fois par mois avec un accompagnant externe afin de réaliser ce projet.

Durant 7 séances, différentes dimensions de notre communication ont été analysées au regard de l'évolution de nos structures et de notre secteur afin d'adapter notre travail à l'avenir. Si nos centres ASD sont indépendants et peuvent communiquer comme ils le souhaitent, un travail groupé, fruit de l'imagination et de la réflexion de chaque structure, permet bien souvent d'aller plus loin. Ce travail de refonte de la stratégie de communication continuera en 2023 et mènera à de nouvelles avancées bénéfiques pour Aide et Soins à Domicile.



## Un calendrier pour nos bénéficiaires

Les bénéficiaires, patients et leurs familles sont au centre de nos préoccupations. C'est pourquoi, nous avons voulu leur faire plaisir en réalisant un calendrier présentant nos différents services que les ASD distribuent lors des prestations à domicile. L'objectif était également de les informer des autres services auxquels ils pourraient avoir recours si leurs besoins évoluaient.

Le projet a débuté en mai 2022 et a sollicité l'entière des ASD à travers le Groupe Image rassemblant les chargés de communication des différentes entités. Nourris des nombreux retours et commentaires de ceux-ci, le calendrier a pu prendre forme. Un des défis de ce projet était de trouver un terrain d'entente entre chaque ASD afin de créer un calendrier unique pour présenter nos structures d'une seule voix, mais aussi pour réduire les coûts. Nos centres ne disposant pas forcément des mêmes services et n'ayant pas toujours les mêmes priorités, c'était un véritable défi. Calqué sur le format des calendriers d'Intradel (petits calendriers personnalisés en fonction des localités et tournées organisées), nous avons réalisé un document de 16 pages recto verso sur du papier respectueux de l'environnement. 12 pages étaient dédiées aux mois de l'année agrémentés d'informations utiles telles que les vacances scolaires et les jours fériés. Le reste des pages étaient réservées pour la couverture, le dos ainsi que la présentation des partenaires de la petite maison.

Plusieurs séances photos ont été organisées en ASD et au domicile des bénéficiaires pour illustrer nos différents métiers. Un travail de terrain conséquent a donc été réalisé pour l'occasion. Cela a également permis d'étoffer la base de données d'images à notre disposition pour réaliser des campagnes publicitaires, des affiches et autres dispositifs de communication.

Le calendrier a été imprimé chez un imprimeur d'Eupen et a été distribué dans tous les centres ASD avec un franc succès. Le stock de 32.000 calendriers est parti rapidement. Les retours des bénéficiaires et de leurs familles étant très positifs, nous avons décidé de réitérer l'aventure l'année prochaine dans une nouvelle version plus épurée, cette fois-ci offrant d'autres contenus liés à la prise en charge à domicile.



### Garde à domicile

La garde à domicile vous accompagne en assurant une présence continue et une surveillance de jour comme de nuit tout en proposant des activités de loisirs au sein du domicile. Elle aide également à la prise et à la préparation des repas, elle réalise les toilettes d'hygiène, veille au bien-être physique et psychologique de la personne tout en veillant à la prise correcte des médicaments.

### MARS 2023

■ Jours fériés  
■ Congés scolaires

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

# GAP : LA GESTION DU CHANGEMENT S'INSTALLE DANS LES ASD



L'année 2022 a été une année d'adaptation, de gestion du changement et de projets de grande ampleur.

Un outil de gestion du personnel, GAP, se propage d'ASD en ASD avec un seul but : mieux communiquer pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires. Car si le quotidien et les outils changent, l'objectif premier reste lui, identique; aider quiconque en a besoin à garder un maximum d'autonomie.

GAP Time, le logiciel de GAP informatique choisi, est à l'origine un logiciel prévu pour les titres-services. Il permet de gérer les horaires, les informations relatives aux bénéficiaires comme aux travailleurs et de faciliter à la fois la facturation et le traitement des salaires. Une équipe-projet composée d'ambassadeurs de chaque ASD a évalué les besoins et déterminé les modifications et développements à appliquer pour que cet outil devienne optimal pour chaque ASD.

Ce travail de modification et d'adaptation a été mené de front par la FASD, mais aussi et surtout par la première ASD à s'être lancée dans la course, celle de Namur. C'est elle qui a veillé (et veille encore aujourd'hui) à s'assurer des nombreux tests successifs qui ont permis à GAP de devenir le programme que vous aurez l'occasion d'appriivoiser prochainement. Un programme déjà complet et opérationnel, mais qui continuera à évoluer pour répondre aux besoins nouveaux de tous les acteurs.

Cette évolution constante touche également la FASD dans son ensemble, puisque l'équipe qui a lancé ce projet ne sera pas celle qui le verra aboutir. Après avoir accueilli Damien Léonard, notre Facilitateur en transition digitale, nous avons effectivement eu la chance de voir arriver une nouvelle Cheffe de projet, Sarah Giacomazzi, et le regret de voir Audrey Maigre, première gestionnaire du projet, choisir d'autres missions à mener. L'équipe informatique de la FASD, menée par Hugues Bertrand, est également entrée dans la danse et accompagne la transition de chaque ASD et le quotidien des travailleurs grâce à une boîte mail et une écoute attentive, utiles pour venir en aide à qui le demande.

Le programme évolue, l'équipe de la FASD aussi, mais ce projet sert surtout de laboratoire vivant pour améliorer la gestion de projets de grande ampleur. Après une révision des pratiques initiales, c'est une gestion de projet agile en 3 phases qui s'est révélée la plus efficace. La phase de test s'est déroulée à Namur. Ce sont les Namurois qui ont, les premiers, mis en place puis adapté le logiciel. La seconde phase (la phase de contrôle) a eu lieu au Brabant wallon. C'est là que les adaptations et révisions ont été éprouvées puis approuvées grâce à une communication et une entraide régulières entre les ASD et les différents acteurs. La troisième phase est la mise en place de GAP dans les 7 ASD restantes. Cette façon de travailler, de collaborer, d'anticiper et de réagir est une nouveauté qui a porté ses fruits.

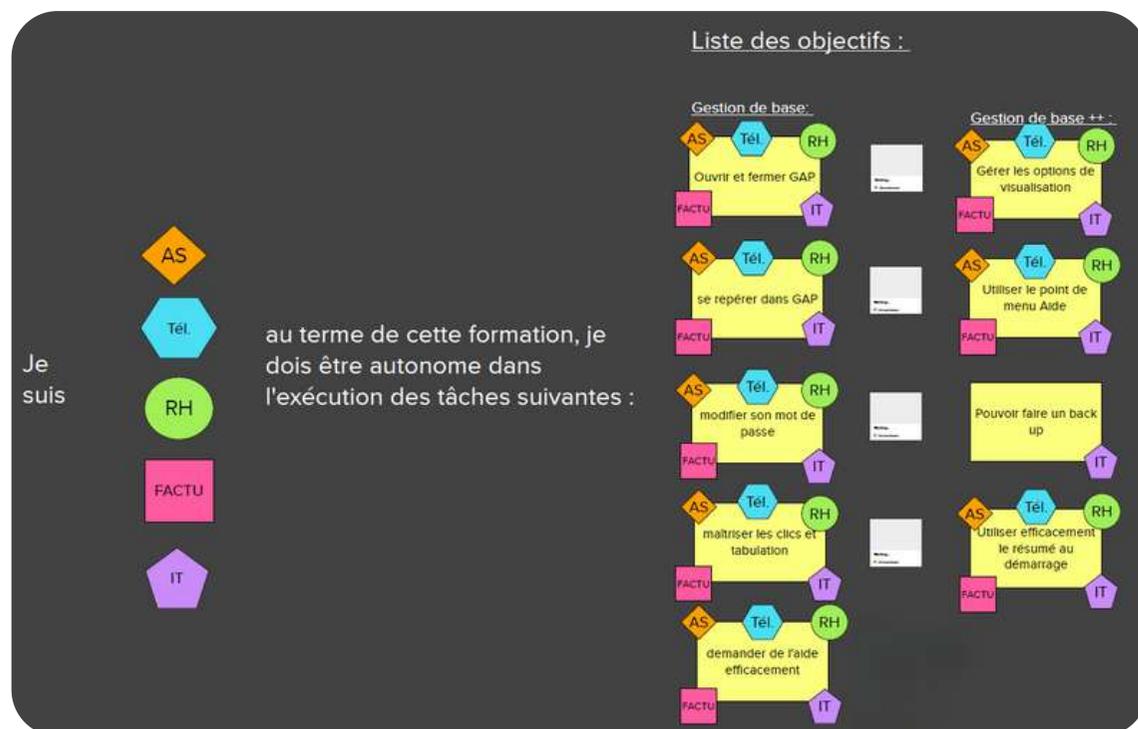
En effet, la façon de gérer cette transition d'un outil à l'autre est une première pour l'ASD et les preuves sont là : une cellule projet composée d'un.e responsable et d'au moins un.e représentant.e de chaque métier permet de prendre en compte toutes les dimensions du terrain, depuis le coup de téléphone reçu par la téléphonie jusqu'à la note de crédit émise par la facturation. Tous les profils sont pris en compte, chacun s'exprime et chacun réalise l'étendue et la charge du travail de son voisin. Des réunions fréquentes permettent de suivre le projet de près et d'affiner les réglages pour s'assurer d'aboutir à l'objectif fixé. La fréquence de ces réunions varie d'hebdomadaire, pour les ASD en train de vivre la transition, à ponctuelle pour celles qui verront GAP arriver dans quelques mois.

Ces cellules-projets locales ainsi que l'entraide générale ont resserré les liens entre les travailleurs, collègues et partenaires au sein des ASD, mais aussi entre les différentes ASD. Deux rassemblements majeurs ont été organisés à Créagora entre les différentes équipes pour permettre une meilleure compréhension de chaque étape du projet GAP, de la réflexion jusqu'à la mise en place et l'utilisation quotidienne. Cette transversalité a été accueillie favorablement et le développement de nouveaux outils, parallèlement à GAP, a aussi été une tentative fructueuse.

Car pour accompagner ces cellules, par-delà les ressources humaines et les rencontres physiques ou virtuelles, plusieurs outils sont déployés et renforcés pour soutenir au mieux le passage à GAP. Les boîtes mails et téléphone restent d'actualité, même s'ils sont désormais accompagnés de tableaux virtuels pour amener une vision d'ensemble accessible à tous et surtout des images pour ramener du concret dans un quotidien virtuel. Des tutoriels, une foire aux questions, des manuels (réalisés grâce au personnel de terrain), des équipes Teams, etc. L'éventail d'outils de la FASD s'agrandit et chacun pourra y trouver son bonheur pour mener à bien le projet qui l'anime.

## MANUEL DE TRANSITION VERS UNE AUTONOMIE DANS GAP

<b>MANUEL DE TRANSITION VERS UNE AUTONOMIE DANS GAP</b> .....	<b>1</b>
<i>Remerciements</i> .....	4
INTRODUCTION : .....	4
<i>Préambule</i> .....	4
<i>Objectif du manuel</i> .....	4
<i>Comment utiliser ce manuel au format numérique</i> : .....	4
<i>Comment utiliser ce manuel au format papier</i> : .....	4
RASSURER : .....	4
<i>Les aidants, les formateurs et le helpdesk</i> .....	4
<i>La FAQ de GAP : une FAQ générale mais utile</i> .....	5
<i>La FAQ de la FASD : une FAQ spécialisée et utile</i> .....	5
<i>Les tutoriels</i> .....	6
INFORMER : .....	6
<i>Le rôle de chacun</i> .....	6
<i>« Mon » rôle</i> .....	6
<i>GAP, qu'est-ce que c'est ?</i> .....	6
<i>GAP passé au filtre de votre ASD, qu'est-ce que ça devient ?</i> .....	7
APPRENDRE : .....	7
<i>Comment ouvrir le logiciel GAP</i> .....	7
<i>Glossaire terminologique pour GAP</i> .....	9
Un champ .....	9
Un onglet.....	10
Une fenêtre .....	10
Une tâche .....	10
Une prestation .....	10
Un rendez-vous .....	10
Une action .....	10
Un code de prestation .....	10
Une enquête sociale .....	10
Injecter (ex. une prestation) .....	10
Ajouter (ex. une prestation) .....	10
Un filtre .....	11
Une absence.....	11
<i>Les logiques informatiques</i> .....	11
Une base de données .....	11
Les classifications.....	11
Une arborescence .....	12
Les accès .....	14
<i>Les logiques de déplacement</i> .....	14
<i>Les logiques de raccourcis clavier</i> .....	15
<i>Les listes</i> .....	16
Comment appliquer les apprentissages aux listes .....	17
<i>Les fiches</i> .....	21
<i>L'agenda</i> .....	22
<i>Comment appliquer les apprentissages à l'agenda</i> .....	31
Comment modifier la date.....	31
Comment afficher l'agenda du personnel, des clients ou des équipes.....	31
Comment filtrer les données par équipe.....	33
Comment afficher l'agenda de toute une équipe .....	35



Cet arsenal vient à point nommé car les changements sont source de déséquilibre momentané, d'inconfort éphémère et de questionnements réguliers avant de retourner vers un point d'équilibre avec un outil bien utilisé, bien pensé et efficace. L'effort fourni par les ASD est important au moment d'une transition. Dans ces moments d'effort, de remise en question des processus et de réflexion pour aller de l'avant, l'équipe de la FASD et les équipes locales ont pu apprécier des profils indispensables et présents dans chaque ASD. Des hommes et des femmes persévérant.es, ouvert.es au changement, volontaires, résilient.es, et aussi accueillant.es, souriant.es, et sympathiques.



The image shows three video thumbnails from a course. Each thumbnail includes a title, a duration, a date, and a description. The author's name, Damien Léonard, and interaction icons are also visible.

- 000\_01\_Ouvrir et fermer GAP**  
Duration: 03:30  
Date: 04/08/2022  
Description: Vous voulez apprendre comment ouvrir et fermer GAP correctement ? C'est par ici !
- 000\_02\_Comment parler à GAP**  
Duration: 05:04  
Date: 04/08/2022  
Description: 4 possibilités de souris : clic gauche, clic droit, survol et glisser déplacer et l'importance de la touche ...
- 000\_03\_Comment se repérer efficacement**  
Duration: 03:06  
Date: 04/08/2022  
Description: Repérez-vous dans GAP grâce au ruban supérieur, aux onglets, et basculez d'une fenêtre à l'autre grâce...

Car les projets sont portés par des personnes et les personnes présentes dans les ASD sont là pour répondre à l'appel du changement, pour s'entraider, pour persévérer et pour prendre soin des bénéficiaires, bien sûr, mais aussi des personnes qui les entourent, qui sont là au quotidien, qui partagent leur bureau, qui apportent un soutien, un bout de chocolat ou une tarte au riz, une oreille attentive ou une heure de travail dédiée à aider un collègue. Les ASD reposent sur des personnes humaines, avec une attention particulière à l'autre, et ce sont ces deux éléments qui permettent l'arrivée de projets de grande ampleur qui bousculent les lignes pour être réaligné, paré pour demain.

Si GAP Time est un projet dans l'air du temps, GAPMobile, semble lui en avance sur son temps. Munir les travailleurs de terrain d'un smartphone et leur permettre d'avoir accès aux informations essentielles et d'encoder en direct les informations pertinentes pour le service paraît presque de l'ordre de l'inatteignable, et pourtant, à Namur, c'est déjà le cas. À l'heure où ces lignes sont écrites, les premières équipes sillonnent déjà les secteurs namurois avec dans leur poche leur outil de travail. Scan des QR codes, remboursements des kilomètres facilités par une géolocalisation ciblée respectant la vie privée, consultation de l'agenda, demandes de congé facilitée, contact avec le travailleur précédant, voilà un aperçu des possibilités qui feront des ASD un acteur non seulement essentiel, mais aussi efficace, dans le monde de l'aide au soin à domicile.

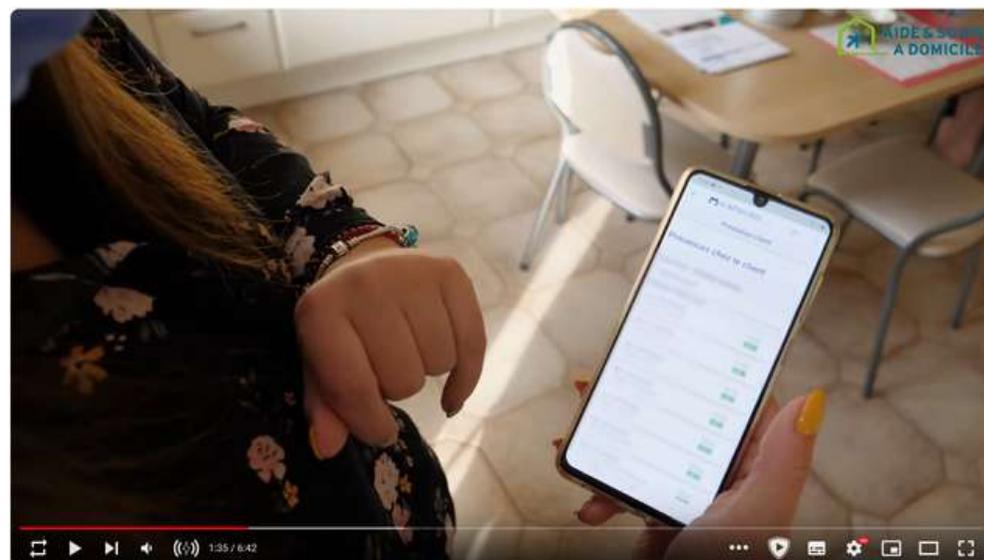
GAP est un projet à multiples facettes car constitué de plusieurs applications avec des fonctions diverses. Dans ce cadre, notre service communication a accompagné l'implémentation de GAP Time et GAP Mobile sur le terrain en réalisant deux vidéos.

La première avait pour but de préparer les équipes psychologiquement au passage à GAP Time. Ce programme, bien que très utile, a bousculé les habitudes des professionnels AVJ. Nous avons donc interviewé le personnel de GAP pour définir pleinement le programme, des professionnels de l'ADMR qui ont eu recours à cette technologie avant nous, et les chefs de projet GAP au sein de l'ASD de Philippeville pour expliquer les étapes prévues pour son implémentation. Diffusée en interne, la vidéo avait pour but d'informer le personnel sur le projet et de les encourager à prendre part à l'aventure.



A la découverte de GAP!

La deuxième vidéo avait pour but de préparer l'implémentation de GAP Mobile dans les ASD. Au même titre que la première, ce projet avait pour but d'informer et de démystifier l'outil tout en illustrant concrètement comment celui-ci pouvait être utilisée pour faciliter le travail des professionnels. L'équipe projet de l'ASD de Philippeville a également été interviewée pour l'occasion, ainsi qu'une aide familiale utilisant l'application lors d'une prestation.



A la découverte de GAPMOBIL

# PLUS D'OUTILS NUMÉRIQUES POUR LES ASD



L'année 2022 a été marquée par plusieurs projets majeurs dans Microsoft 365, chacun ayant un impact significatif sur nos opérations et nos infrastructures informatiques. Ce rapport présente un résumé des trois projets clés suivants :

1. Migration des comptes du personnel de terrain vers l'Active Directory Azure et activation des licences E1 pour Office.
2. Passage de l'ASD de Namur dans Intune pour la gestion des smartphones du personnel de terrain.
3. Déploiement de SharePoint à la FASD et formation et déploiement de SharePoint pour l'ASD de Bruxelles.

## Migration des comptes du personnel de terrain vers l'Active Directory Azure

Au début de 2022, nous avons entrepris la migration des comptes du personnel de terrain de l'Active Directory local vers l'Active Directory Azure. Ce projet avait pour objectif d'améliorer la gestion des comptes utilisateurs, d'assurer une meilleure sécurité et de faciliter l'accès aux services cloud. La migration s'est déroulée en plusieurs phases, comprenant la préparation, la migration proprement dite et la vérification.

Durant la phase de préparation, les comptes utilisateurs ont été nettoyés et les paramètres de sécurité ont été vérifiés. Ensuite, la migration a été effectuée avec succès, sans interruption majeure des services. Enfin, les comptes ont été vérifiés pour s'assurer que tous les utilisateurs avaient accès aux ressources nécessaires.

Parallèlement à la migration, des licences E1 ont été activées pour le compte Office de chaque utilisateur. Ces licences permettent l'accès aux applications Office en ligne, à SharePoint, à OneDrive et à d'autres services cloud. L'activation des licences E1 a permis une amélioration de la collaboration et de la productivité du personnel de terrain.

## Passage de l'ASD de Namur dans Intune pour la gestion des smartphones

En été 2022, l'ASD de Namur a effectué le passage à Intune pour la gestion des smartphones du personnel de terrain. Intune est une solution de gestion des appareils mobiles qui permet aux administrateurs de contrôler et de sécuriser les appareils utilisés par les employés. Le passage à Intune a été réalisé en plusieurs étapes, incluant la configuration initiale, le déploiement sur les appareils et la formation des utilisateurs.

La configuration initiale a été réalisée par l'équipe informatique de la FASD, qui a défini les politiques de sécurité et de conformité adaptées à nos besoins. Ensuite, le déploiement sur les smartphones du personnel de terrain a été effectué en interne et progressivement pour minimiser les perturbations. Enfin, des formations ont été organisées pour aider les utilisateurs à comprendre et à utiliser les nouvelles fonctionnalités de manière efficace.

## Déploiement de SharePoint à la FASD et à Bruxelles

En fin d'année 2022, nous avons déployé SharePoint à la FASD ainsi qu'à l'ASD de Bruxelles. SharePoint est une plateforme de collaboration et de gestion de documents qui facilite le travail en équipe et la communication entre les employés. Le déploiement a été réalisé en plusieurs étapes, incluant la conception de l'architecture, la migration des données et la formation des utilisateurs.

L'architecture SharePoint a été conçue en collaboration avec les parties prenantes pour répondre aux besoins spécifiques de l'organisation. Une fois l'architecture définie, la migration des données existantes vers SharePoint a été effectuée avec succès. Les équipes informatiques ont veillé à ce que les données soient sécurisées et accessibles pour les utilisateurs concernés.

Parallèlement au déploiement de SharePoint, des formations sont en préparation pour les équipes. Ces formations visent à familiariser les utilisateurs avec les fonctionnalités de SharePoint et à les aider à tirer le meilleur parti de la plateforme pour améliorer leur collaboration et leur productivité. Les sessions de formation qui seront progressivement organisées en 2023 vont couvrir des sujets tels que la gestion des documents, la création de sites et la collaboration en temps réel.

L'année 2022 a été une année fructueuse en termes de projets informatiques pour notre organisation. La migration vers l'Active Directory Azure, le passage à Intune pour la gestion des smartphones et le déploiement de SharePoint à la FASD et à Bruxelles ont tous contribué à améliorer la sécurité, la collaboration et la productivité de notre personnel. Les équipes informatiques continueront à surveiller et à soutenir ces initiatives pour garantir leur succès à long terme.



# POWER BI, UN OUTIL PUISSANT POUR LA FASD



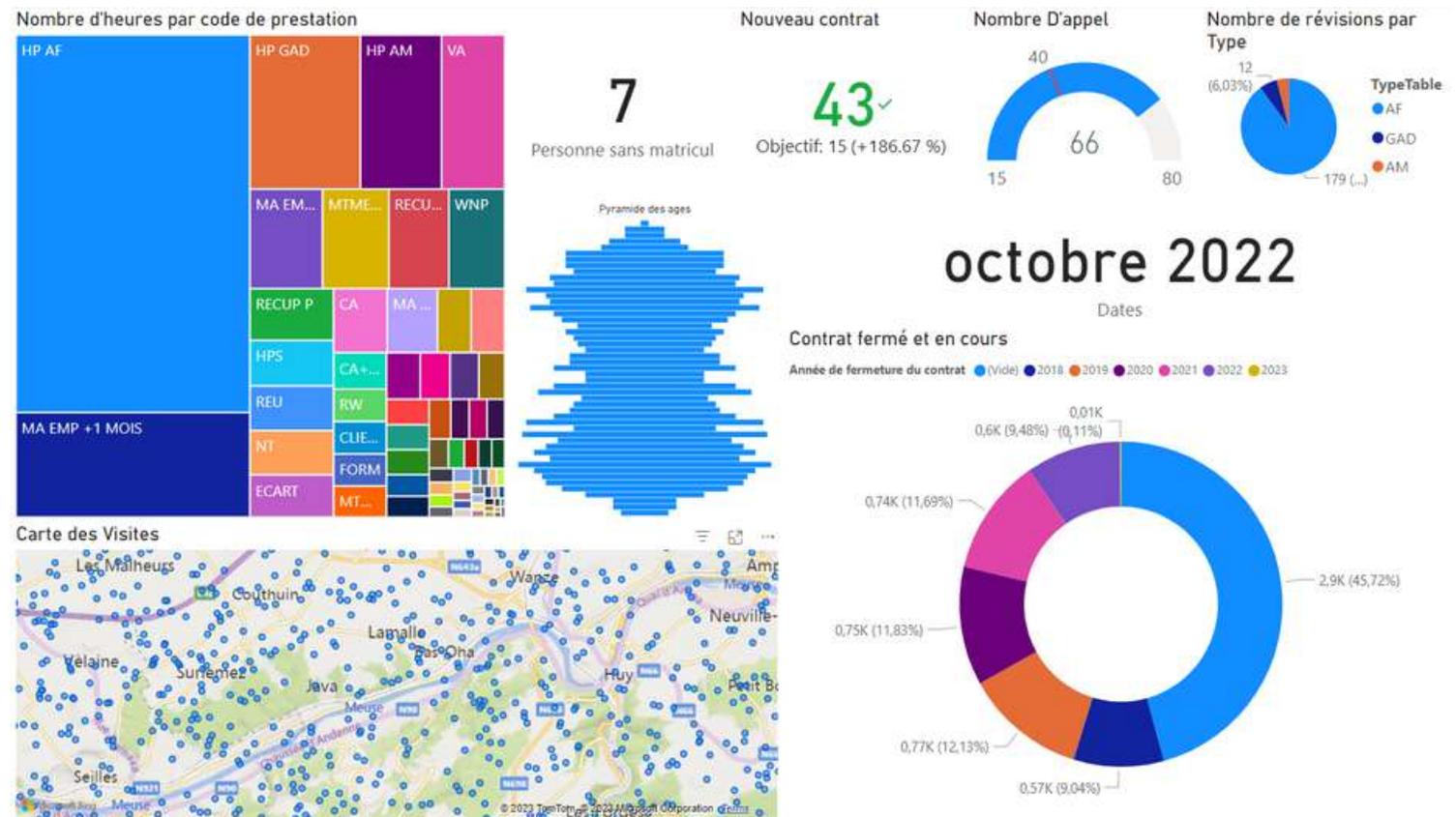
Piloter une ASD demande d'avoir une vision 365 de son activité et de ses ressources. La construction de cette vision s'accompagne d'outils de gestion pouvant traiter des données, les analyser et de venir enrichir les prises de décision.

C'est pour cela qu'en 2022, nous avons souhaité découvrir l'outil Power BI, un outil de la suite Office permettant de créer des visualisations de données riches et interactives à partir de nombreuses sources. Dans un premier temps, Jules Sion (analyste-programmeur de l'équipe IT de la FASD) s'est formé et a présenté le potentiel de l'outil à l'ensemble des directions.

En fin d'année et dans la lignée du processus d'implémentation du nouvel outil gestion de l'aide à la vie journalière (GapTime), la décision a été prise de tester Power BI pour la visualisation d'indicateurs en AVJ. Pour ce faire, Jules Sion et Damien Léonard (Facilitateur à la transition digital) ont créé un fiche de demande via laquelle les ASD peuvent mentionner les données à analyser, le type de comparaison, le type de graphique, ...

Maîtrisant GapTime depuis longtemps, l'ASD de Namur, sous l'égide de Sarah Fischer, a proposé de se lancer dans la phase test. Des premiers indicateurs ont donc été listés afin d'être mis en forme avant d'être validés et enrichis dans le groupe de travail des Directions AVJ.

L'objectif étant de les déployer dans toutes les ASD, de créer un tableau de bord de chacune des ASD, mais aussi de la Fédération, afin de pouvoir ensemble orienter nos décisions et nos ajustements sur cette base.



# AU REVOIR LES DOCUMENTS PAPIER, BONJOUR ARCO



Comme annoncé en 2021, l'implémentation du logiciel de gestion des documents ARCO a été effective au courant de l'année 2022.

Le logiciel nous permet :

- Un accès direct aux archives : les factures d'achat et de vente et autres documents sont immédiatement accessibles. On peut effectuer des analyses rapidement, procéder à des contrôles budgétaires et communiquer avec les clients, les fournisseurs et la banque.
- De consulter les informations de paiement en ligne. Nous voyons immédiatement ce que le client ou le fournisseur a payé ou non.
- Les archives numériques remplacent la version papier : elles prennent moins de place et les documents ne se perdent plus.

*« Ouvrir, classer, intégrer, traiter, suivre, contrôler et finaliser une facture entrante demandent un temps précieux. En base annuelle, ce travail se chiffre en heures innombrables, sans compter son coût colossal. Avec Arco Invoice, toute la procédure est automatisée, sauf la numérisation de la facture. Arco Invoice divise par quatre les frais de traitement des factures et garantit un surcroît de rendement. »*

Le logiciel a été étendu aux ASD qui l'ont désiré, la FASD s'étant chargée d'acheter le logiciel pour tous les ASD affiliées.

La Fédération et les ASD marquent de plus en plus leur avancement dans la digitalisation, cette démarche s'inscrit dans l'intention de diminuer notre impact sur l'environnement mais également dans une volonté d'être plus à la pointe dans la gestion financière de nos ASBL.

Au cours de l'année 2023, la Fédération va continuer la digitalisation des outils de gestion en se dotant du logiciel Sage BI reporting qui va finaliser la mise en place d'un suivi et d'une communication plus stricte de notre gestion financière.