



Partenaire Mutualité chrétienne

**AIDE ET SOINS A DOMICILE
EN HAINAUT PICARDIE
données statistiques 2024**



SOMMAIRE

	page
Edito	4
Territoire couvert	5
Organigramme	6
1. <u>SECTEUR AIDE A LA VIE JOURNALIERE</u>	
1.0 Faits marquants	8
1.1 L'activité du secteur	9
1.1.1 Les heures prestées	
1.2 Le personnel de terrain	13
1.2.1 Pyramide des âges	
1.2.2 Pyramide des anciennetés	
1.2.3 Nombre de personnes	
1.2.4 Nombre des ETP	
1.2.5 Types de contrats	
1.2.6 Statuts	
1.2.7 Absentéisme	
1.3 La formation des travailleurs	16
1.4 Prévention et sécurité	17
2. <u>SECTEUR SOINS INFIRMIERS EN HAINAUT PICARDIE</u>	
2.0 Faits marquants	19
2.1 Les statistiques MC	20
2.1.1 Les montants MC (tickets modérateurs)	
2.1.2 Les patients MC	
2.2 L'activité du secteur	21
2.2.1 Tarification et tarification par jour presté	
2.2.2 Nombre de patients	
2.2.3 Nombre de soins	

2.3 Le personnel de terrain	25
2.3.1 Nombre de personnes	
2.3.2 Nombre de ETP	
2.3.3 Types de contrats	
2.3.4 Statuts	
2.3.5 Pyramide des âges	
2.3.6 Pyramide des anciennetés	
2.3.7 Absentéisme	
2.3.8 Récupérations	
2.4 La formation des travailleurs	30
2.5 Prévention et sécurité	32
3. <u>COORDINATION MONS</u>	
3.1 L'activité du secteur	34
3.1.1 Dossier en gestion	
3.1.2 Nombre de réunions	
3.1.3 Origine des nouveaux dossiers	
3.1.4 Motifs dossiers clôturés	
4. <u>SECTEUR ADMINISTRATIF</u>	
4.0 Faits marquants	37
4.1 L'activité du secteur	38
4.1.1 Le volume contentieux	
4.1.2 Les domiciliations	
4.1.3 Les kilomètres parcourus	
4.2 Le personnel	39
4.2.1 Nombre de personnes	
4.2.2 Nombre de ETP	
4.2.3 Types de contrats	
4.2.4 Statuts	
4.2.5 Pyramide des âges	
4.2.6 Pyramide des anciennetés	
4.2.7 Absentéisme	

EDITO

L'année 2024 s'achève sur un bilan porteur d'espoir pour nos ASBL.

Dans un contexte où les besoins d'accompagnement à domicile ne cessent de croître, nos équipes ont su, une fois encore, faire preuve d'adaptabilité et d'un engagement sans faille pour répondre avec justesse aux attentes des personnes que nous accompagnons au quotidien.

L'année a été rythmée par de nombreux projets et un travail de fond remarquable mené sur tous les fronts.

Ces efforts soutenus ont porté leurs fruits : notre exercice 2024 se clôture sur un résultat financier encourageant. Il reflète la solidité de notre gestion, la cohérence de notre stratégie et la mobilisation collective de nos équipes. Ce résultat est un véritable levier pour consolider nos acquis, renforcer nos services et préparer l'avenir avec ambition et sérénité.

Mais si ce bilan est encourageant, il ne doit pas nous inviter au confort. Les défis à venir sont nombreux : évolution des besoins liés au vieillissement de la population, transformation numérique, pénurie de professionnels dans certains métiers et nouvelles mesures gouvernementales notamment. Face à ces enjeux, nous devons continuer à faire preuve de réactivité, d'audace et de vigilance.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'ensemble de nos collaborateurs, à nos partenaires ainsi qu'à nos administrateurs. Leur engagement, leur professionnalisme et leur confiance ont été les fondations solides de tout le travail accompli au cours de cette année.

Ensemble, nous poursuivons notre mission avec conviction : permettre à chacun de rester chez soi, dans les meilleures conditions possibles, avec dignité, autonomie et sécurité.

TERRITOIRE COUVERT

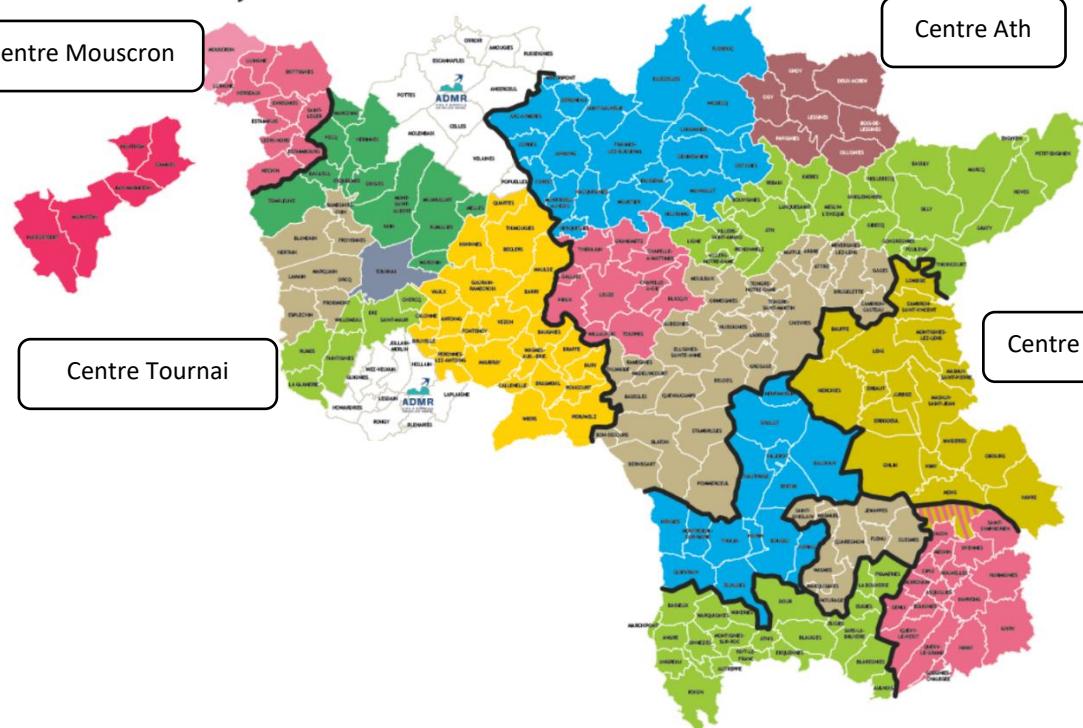
AVJ Aides à la vie journalière

Centre Mouscron

Centre Ath

Centre Tournai

Centre Mons



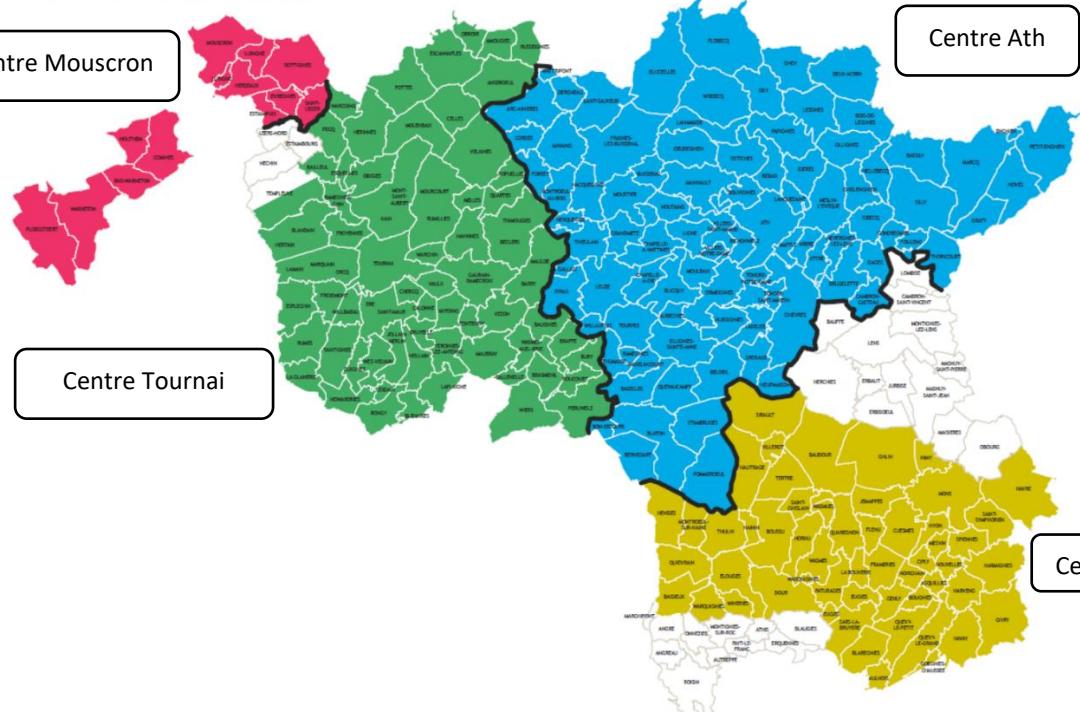
CJB Croix Jaune et Blanche

Centre Mouscron

Centre Ath

Centre Tournai

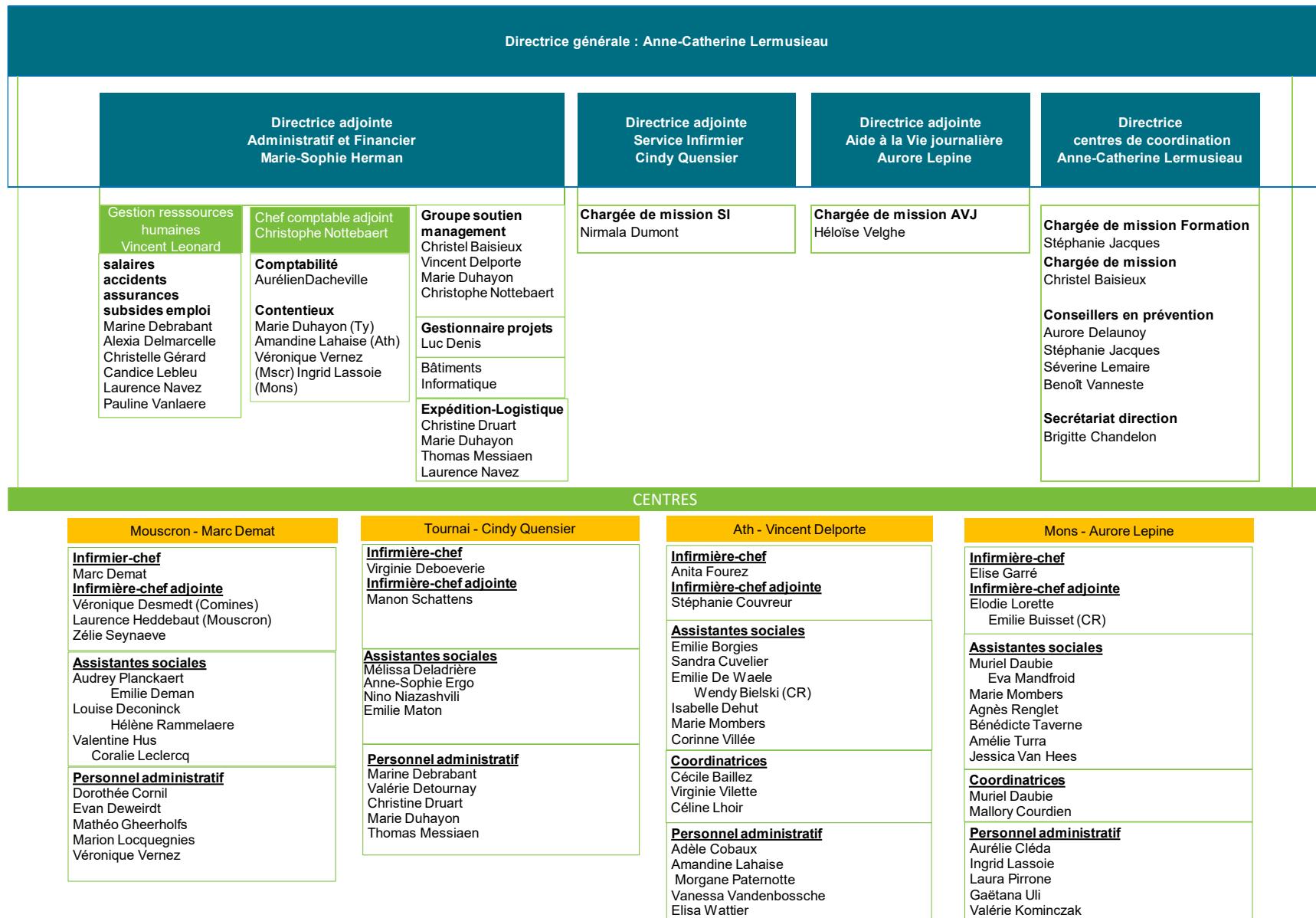
Centre Mons



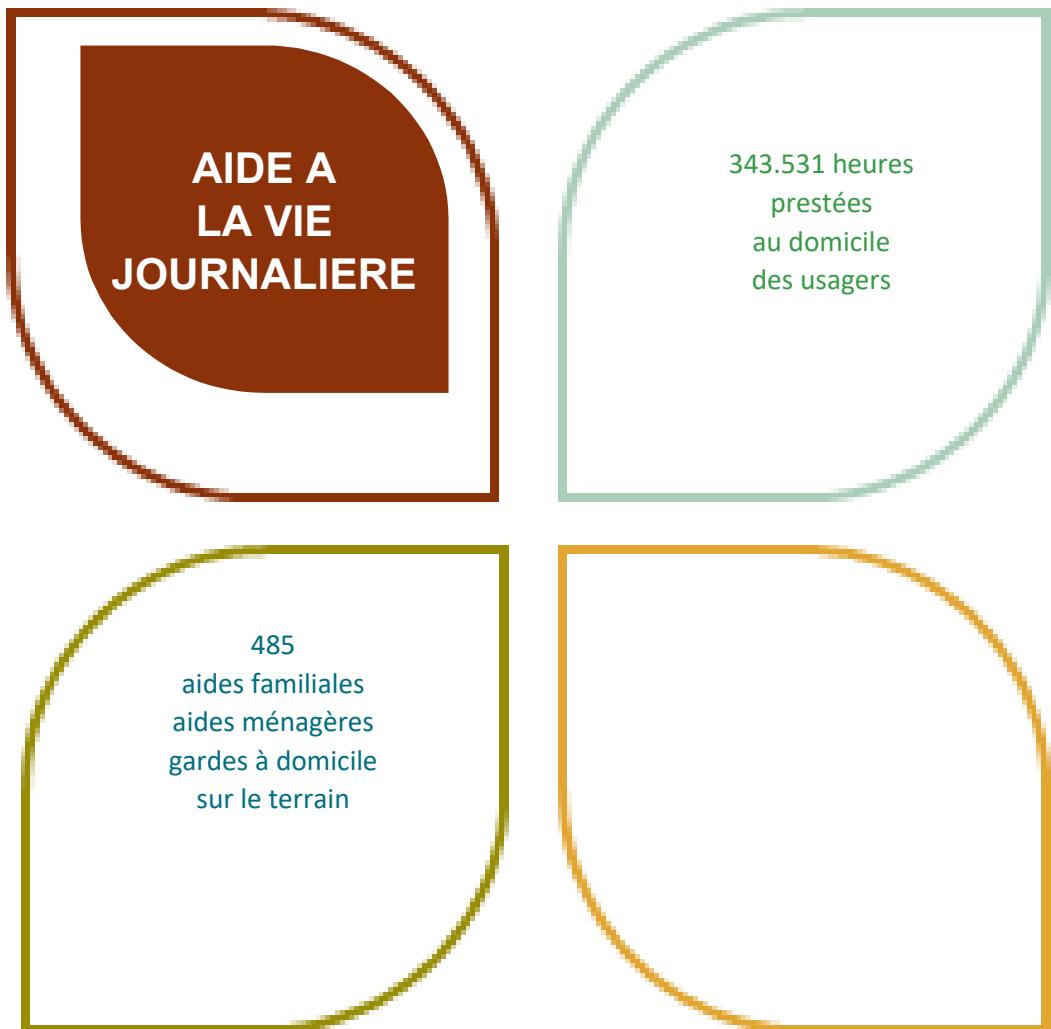
ORGANIGRAMME 31/03/2025



OA ASD en Hainaut Picardie



Aides familiales, aides ménagères, gardes à domicile, infirmières, aides-soignantes



FAITS MARQUANTS

- Atteinte du contingent
- Travail pour diminuer le nombre d'ETP APE afin de les faire correspondre à la voilure
- Suivis au niveau des 4 centres et suivis approfondis du centre de Mouscron (recrutement d'AS, suivi des indicateurs, heures perdues service, ...)
- Poursuite de la réflexion autour de l'envoi des avis de passage et des factures par SMS ou par mail (sensibilisation des AS, partages des indicateurs, ...)
- Mise en place d'une réflexion autour de la charge de travail et des gardes des assistantes sociales
- Présentation des indicateurs de notre activité au personnel de terrain
- Mise en place de mesures RGPD
- Inspection AViQ (préparation, suivis, ...)
- suivis programme GAP (rencontres avec les superusers, réunions de suivis avec la FASD, ..)
- Suivis de différents projets AVJ (FSE, aidants qualifiés, Digitatel, ...)

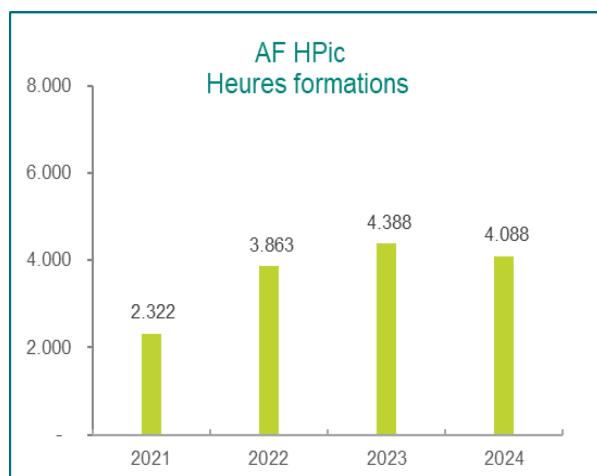
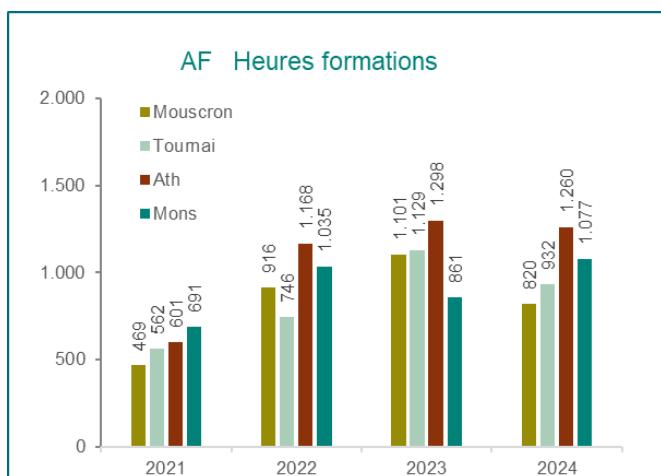
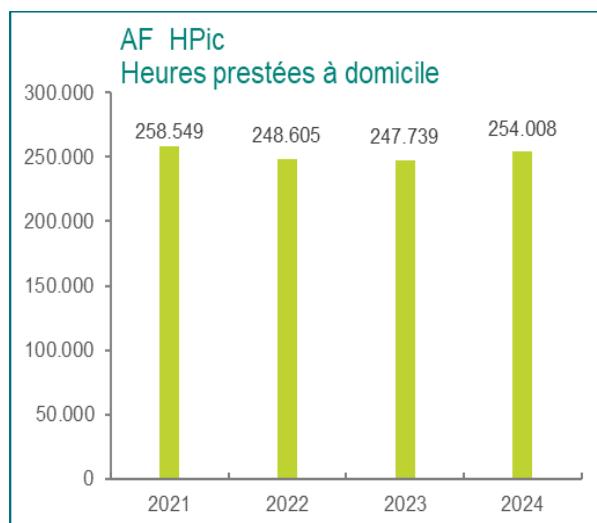
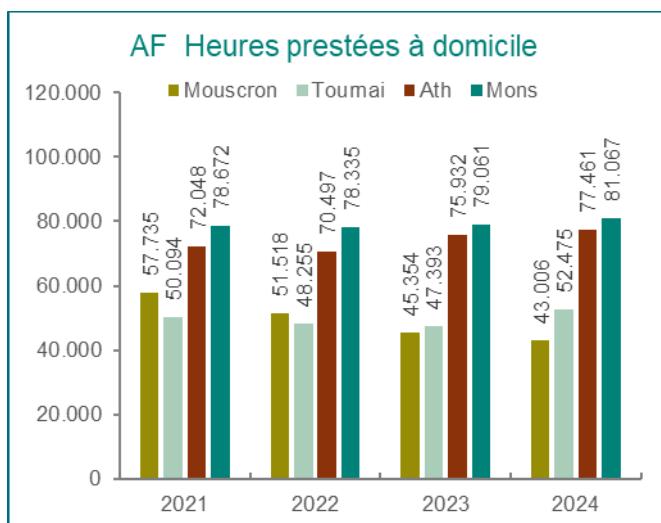
L'ACTIVITE DU SECTEUR

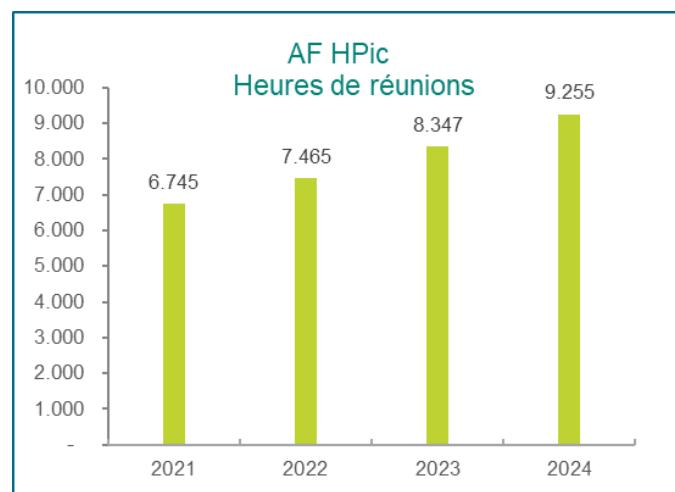
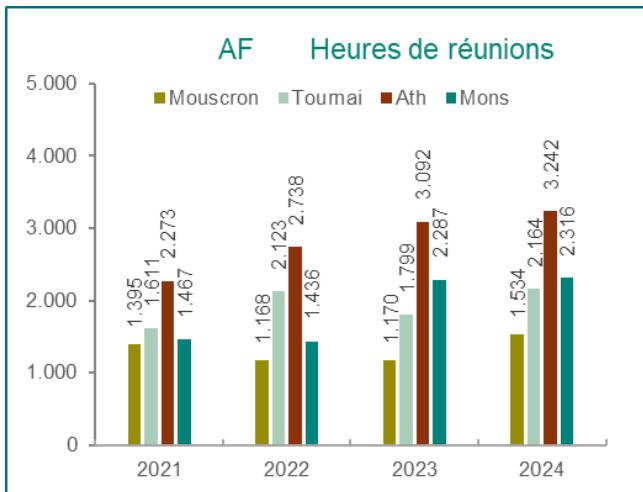
LES AIDES FAMILIALES

Evolution du contingent HPic

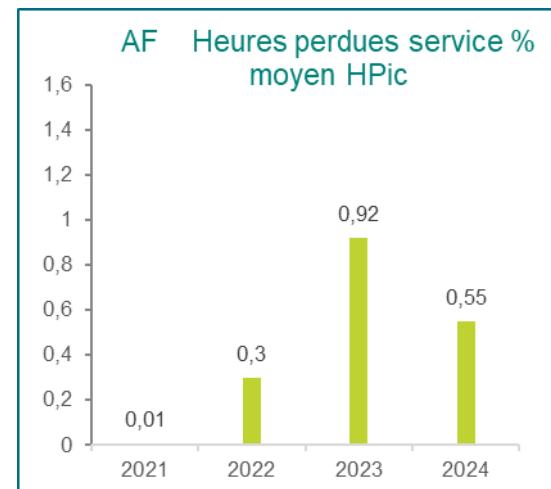
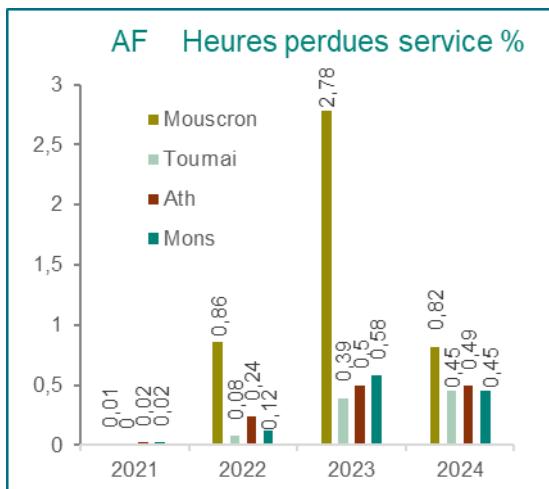
Année	Attribué (A)	Utilisé (B)	Différence B-A
2021	265.202	267.371,25	2.169,25
2022	265.202	258.738,75	-6.463,25
2023	265.202	260.477,50	-4.724,50
2024	265.271	267.079	1.808

Heures d'activité



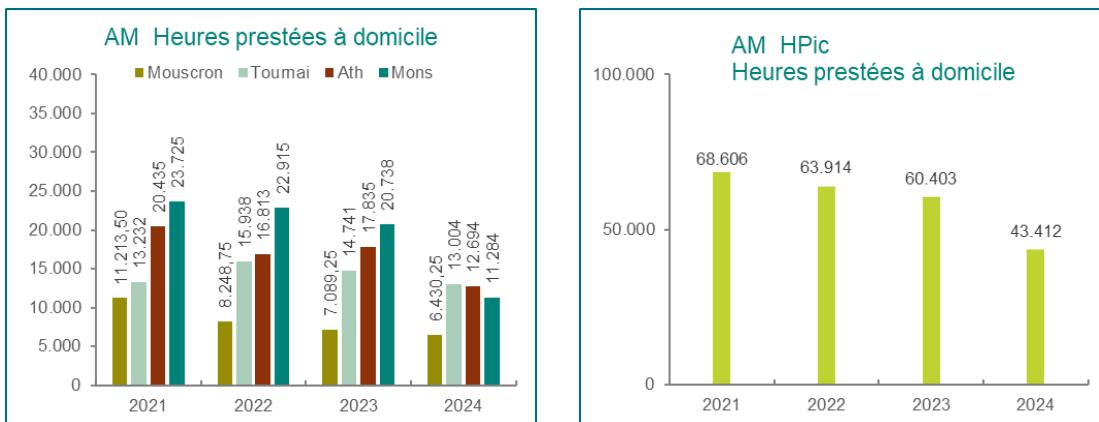


Heures d'inactivité (heures perdues service y compris déplacements)

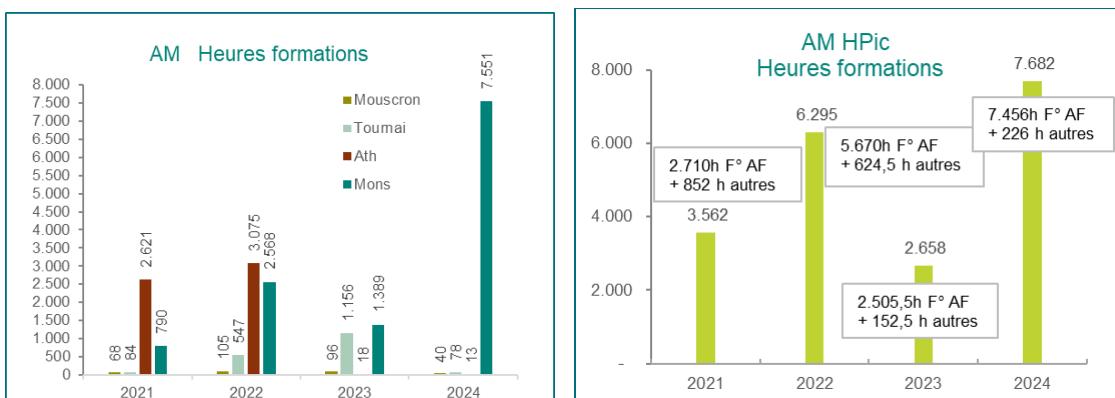


LES AIDES MENAGERES SOCIALES

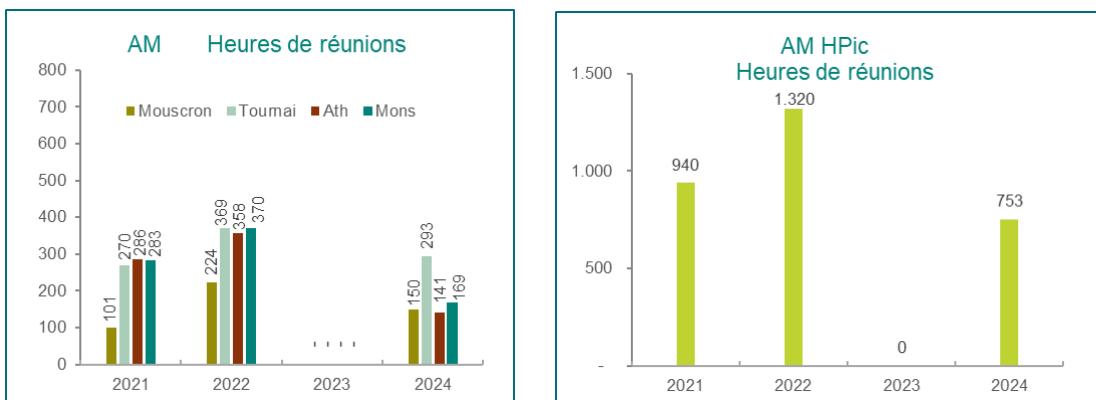
Heures d'activité (2023 : comprend les heures de réunion et de formation)



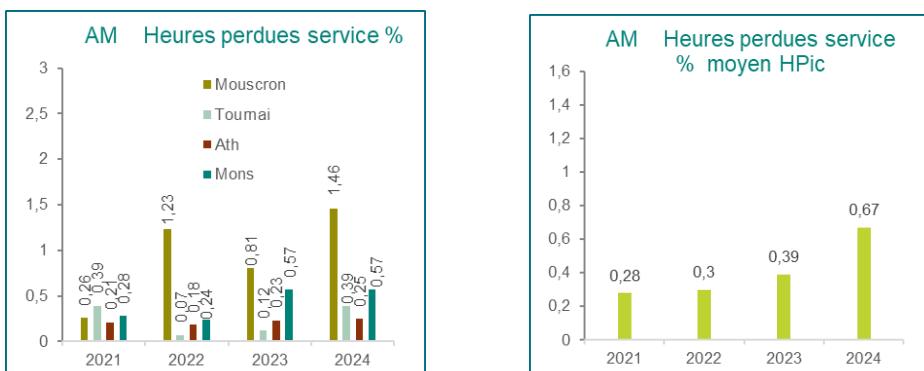
Rapport entre heures réelles et heures théoriques : 66,92 %



En 2024, 7 AM ont suivi la formation pour devenir aides familiales, ce qui représente 7.456 h de formation. Les contrats de remplacement sont subsidés par Maribel.



Heures d'inactivité (heures perdues service)

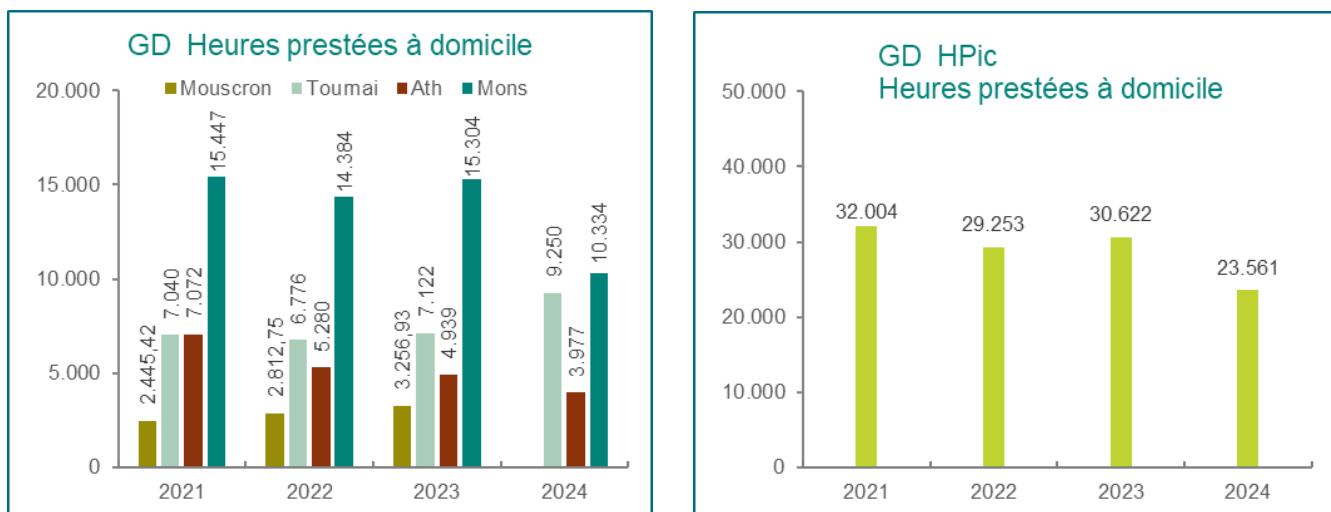


LES GARDES A DOMICILE

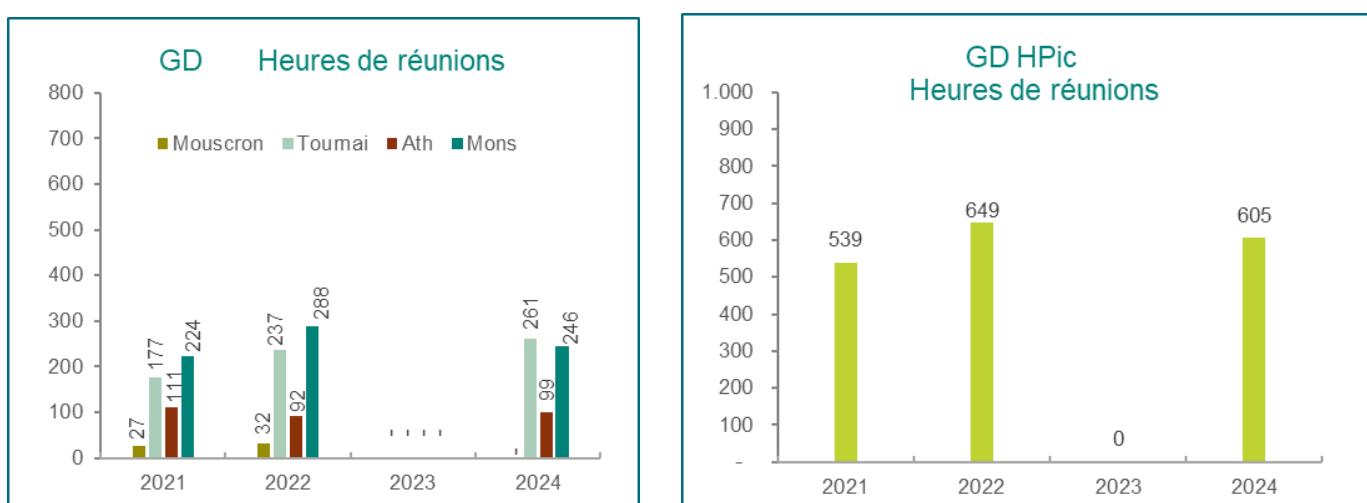
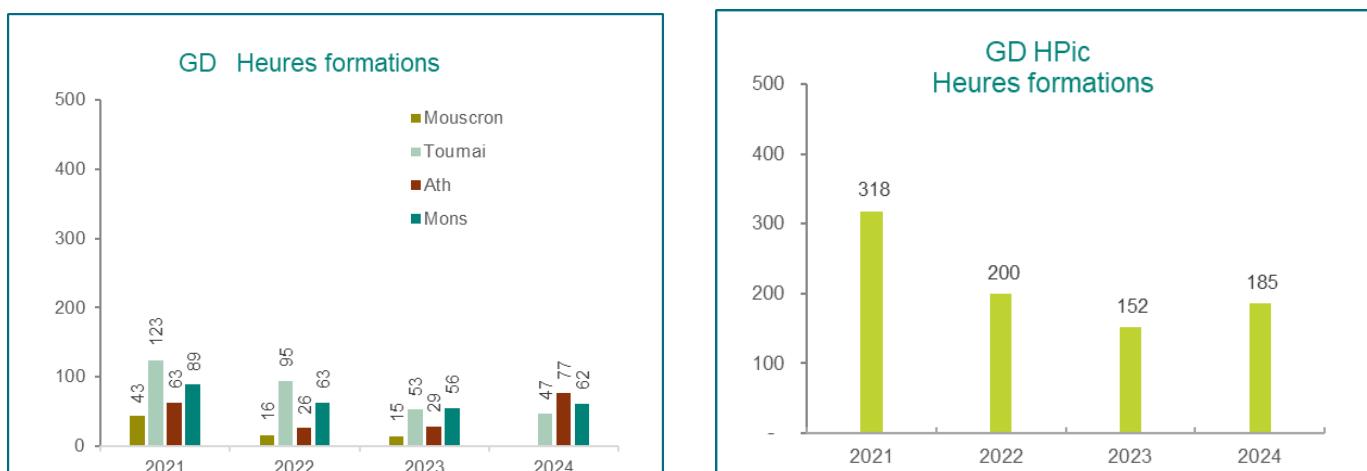
A partir de 2024, le centre de Tournai englobe les GD de Tournai et Mouscron.

Heures d'activité

(2023 : comprend les heures de réunion et de formation)



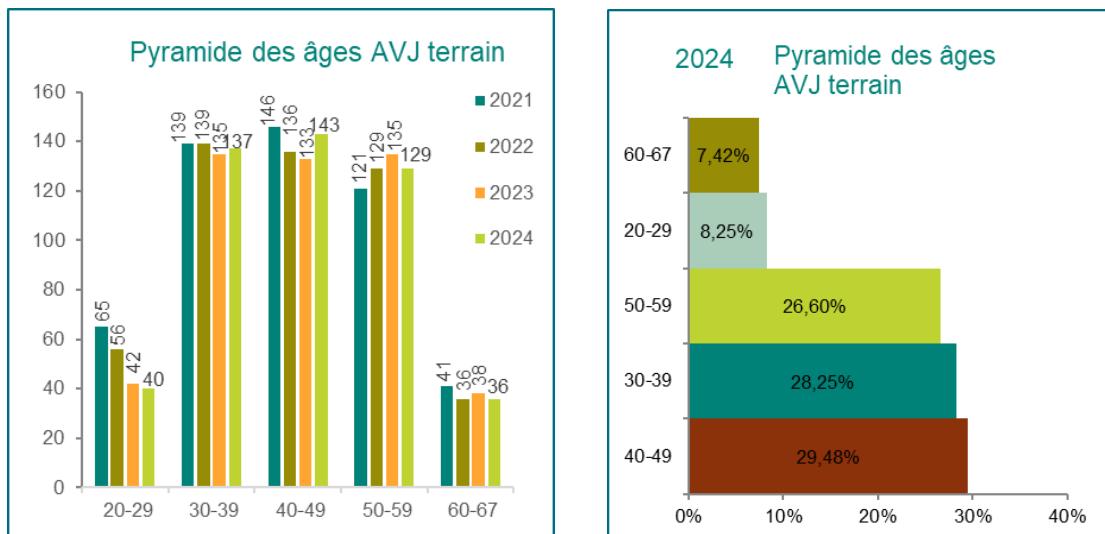
Rapport entre heures réelles et heures théoriques : 68,30 %



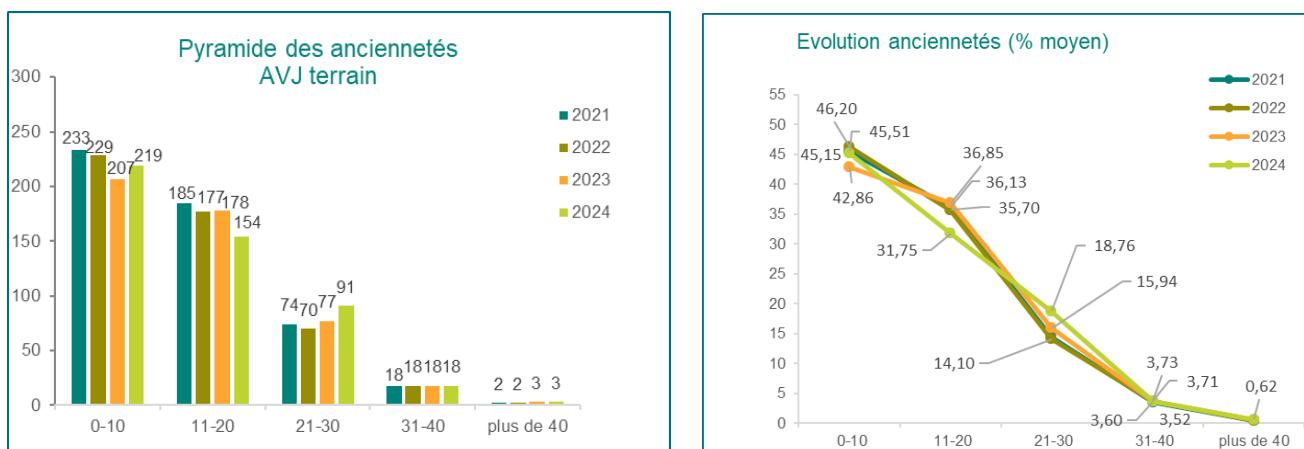
LE PERSONNEL DE TERRAIN

Au registre du personnel au 31/12/2024	
Nombre de personnes	485 dont 105 ML > 6 mois
Nombre de ETP	333,50 dont 69,56 ML > 6 mois
Type contrat (personnes)	
CDI	416
CDD	33
CR	36
Statut (ETP)	
dont MARIBEL	12,5
APE	44,75

PYRAMIDE DES AGES



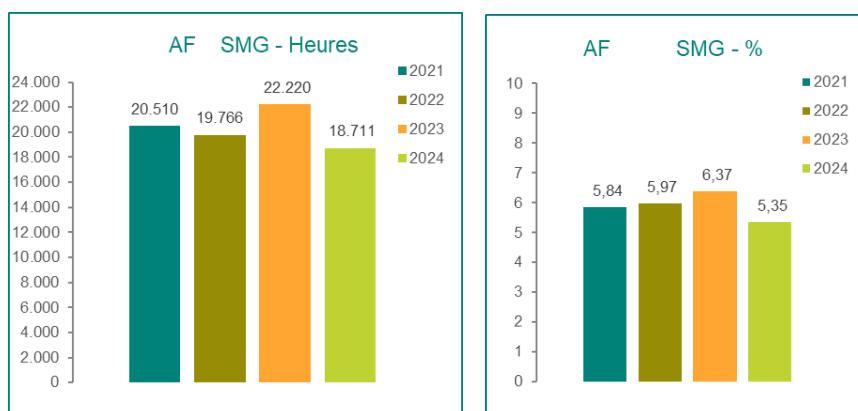
PYRAMIDE DES ANCIENNETES



LES AIDES FAMILIALES

Au registre du personnel au 31/12/2024	
Nombre de personnes	347 dont 68 ML > 6 mois
Nombre de ETP	245 dont 47,85 ML > 6 mois
Type contrat (personnes)	
CDI	297
CDD	31
CR	19
Statut (ETP)	
dont MARIBEL	0
APE	0

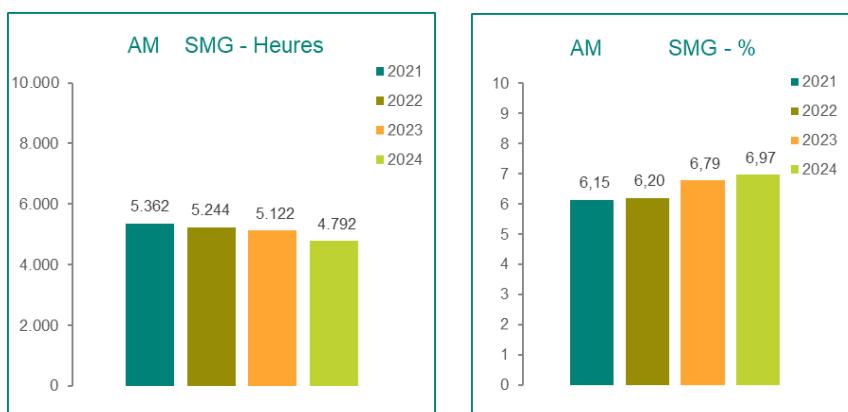
Absentéisme



LES AIDES MENAGERES

Au registre du personnel au 31/12/2024	
Nombre de personnes	102 dont 28 ML > 6 mois
Nombre de ETP	58,83 dont 14,63 > 6 mois
Type de contrat (personnes)	
CDI	87
CDD	2
CR	13
Statut (ETP)	
dont MARIBEL	9,25 dont 3,60 remplacement formation AF
APE	28,25

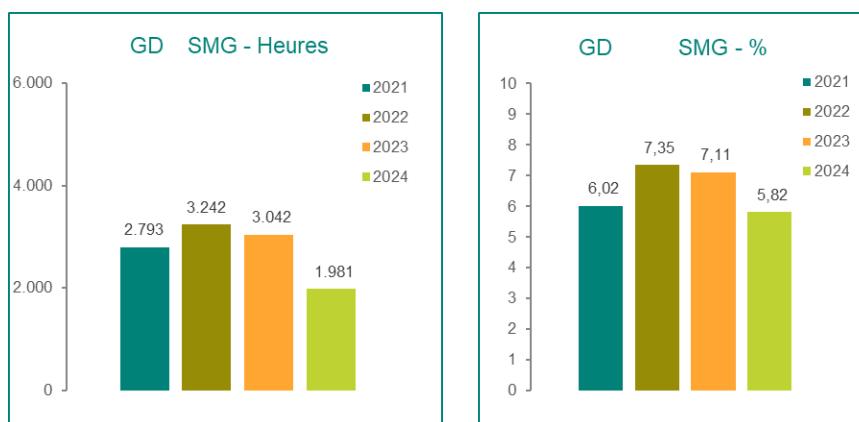
Absentéisme



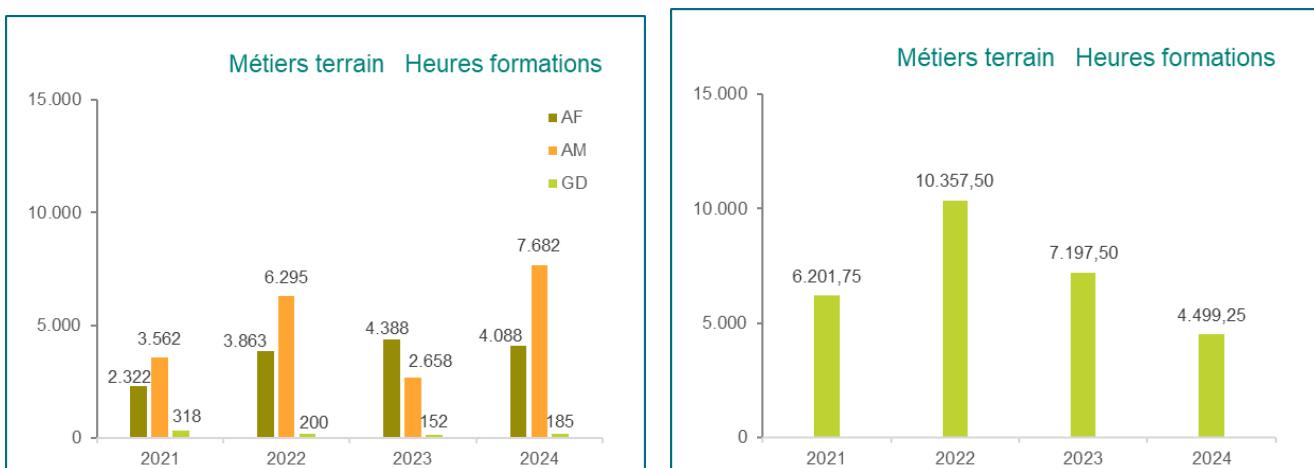
LES GARDES A DOMICILE

Au registre du personnel au 31/12/2024	
Nombre de personnes	36 dont 9 ML > 6 mois
Nombre de ETP	29,67 dont 7,08 ML > 6 mois
Type de contrat (personnes)	
CDI	32
CDD	0
CR	4
Statut (ETP)	
dont MARIBEL	3,25
APE	16,5

Absentéisme



LA FORMATION



Voir aussi les graphiques dans la section Activité du secteur.

Pour 100 h prestées à domicile, 2h de formation sont suivies par nos travailleurs.

Depuis 2024, chaque travailleur peut prétendre à 5 jours de formation par an, soit 32,5 h par travailleur.

LES AIDES FAMILIALES

AF	2021	2022	2023	2024
Heures formations	2.322,25	3863,25	4.388	4.088,25
Nbre heures / ETP	10	16	18	16,5

LES GARDES A DOMICILE

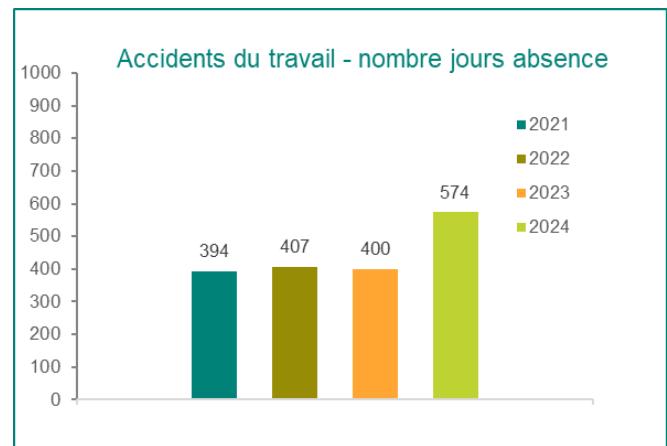
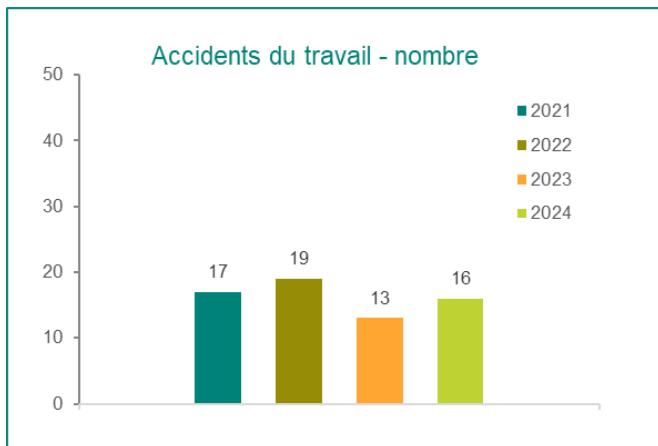
GD	2021	2022	2023	2024
Heures formations	317,50	199,5	151,5	185
Nbre heures / ETP	9,5	6	5	6,25

LES AIDES MENAGERES

AM	2021	2022	2023	2024
Heures formations	3.562	6294,75	2.658	7.682
Nbre heures / ETP	49	96	45,5	130,5

2024 : 3,75 h / ETP compte non tenu de la formation AM → AF.

PREVENTION ET SECURITE



**SOINS
INFIRMIERS
EN HAINAUT
PICARDIE**

576.129
soins

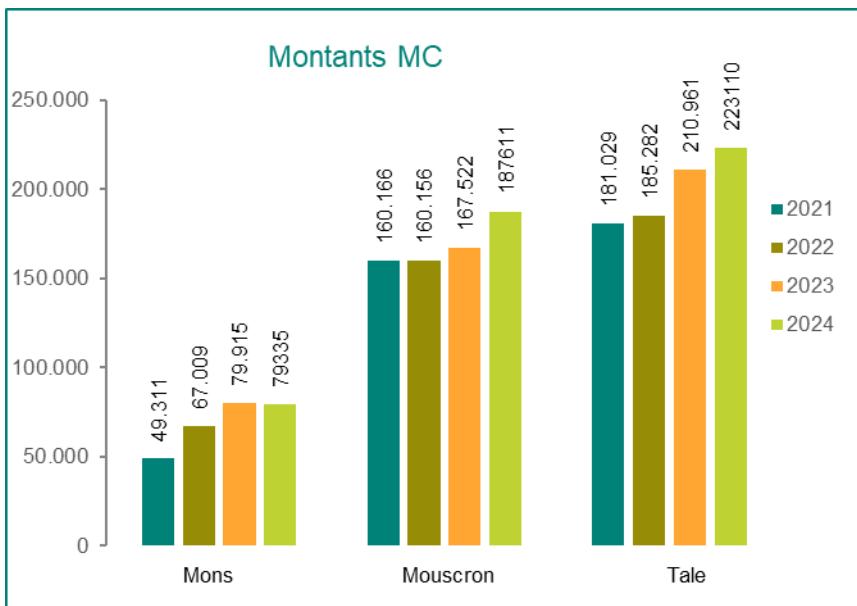
1.585
patients
en moyenne
par mois

FAITS MARQUANTS

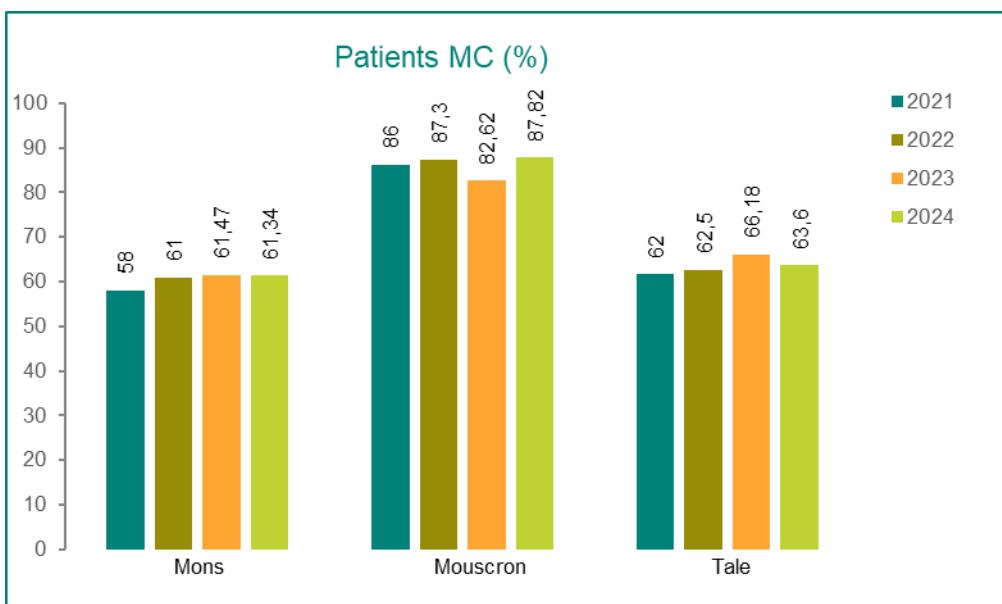
- Groupe de travail préparation entrée GAP SI 2026
- Journée mondiale du diabète 14 et 15 novembre en partenariat avec la MC : action dans les 4 régions ASD HPIC
- Poursuite du groupe de travail sur la réforme de l'aidant qualifié
- Groupe de travail - CHM : La continuité des soins (création d'une fiche de liaison domicile-Hôpital)
- Chwapi : projet identique > fin
- Nouvelle collaboration HAD Epicura + CHM
- Nouvelle collaboration centre de prélèvements Frasnes CHwapi
- Groupe de travail Avenir et pérennité SI FASD
- Réunion projet patient at home CHwapi
- Création nouvel outil de gestion horaires
- Mise à jour des outils pour les entretiens de fonction, de fonctionnement et d'évaluation
- Nouvelle convention bénéficiaire
- Forum ACN Charleroi
- Job Day Helha
- Présentation services ASD service social Helora
- Intervention au Colloque CHwapi 14/10/2024 : Coordination entre l'hôpital et le domicile : enjeux, acteurs, outils
- Achat de 3 pousses-seringues > financement via la Fondation contre le cancer + action vente de chocolats
- Séminaire réforme des soins infirmiers

STATISTIQUES MC

Les montants MC (tickets modérateurs)

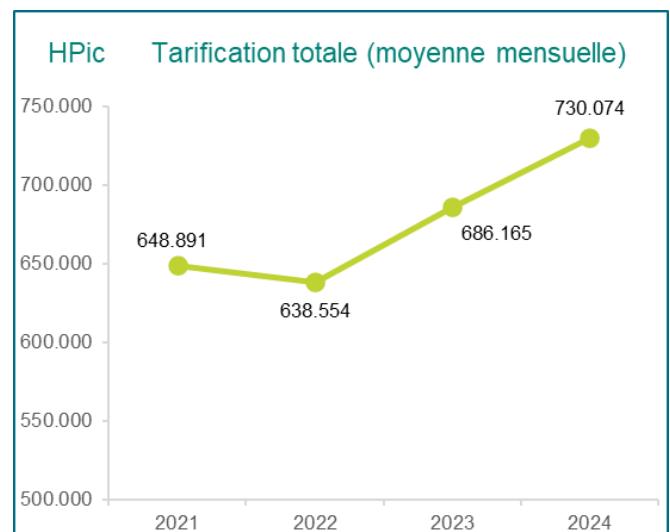
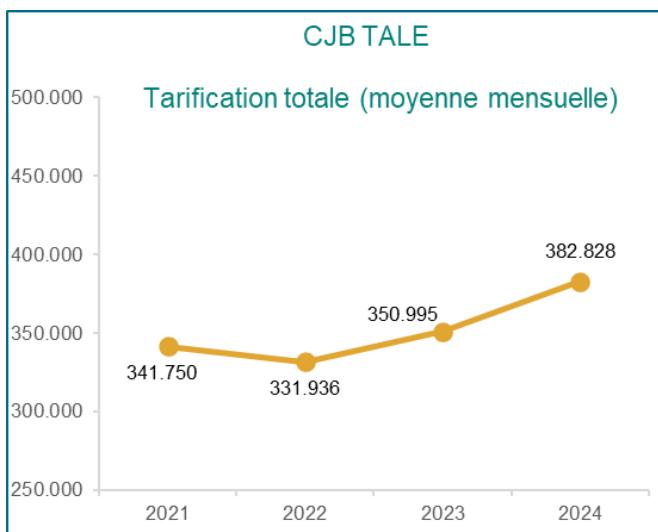
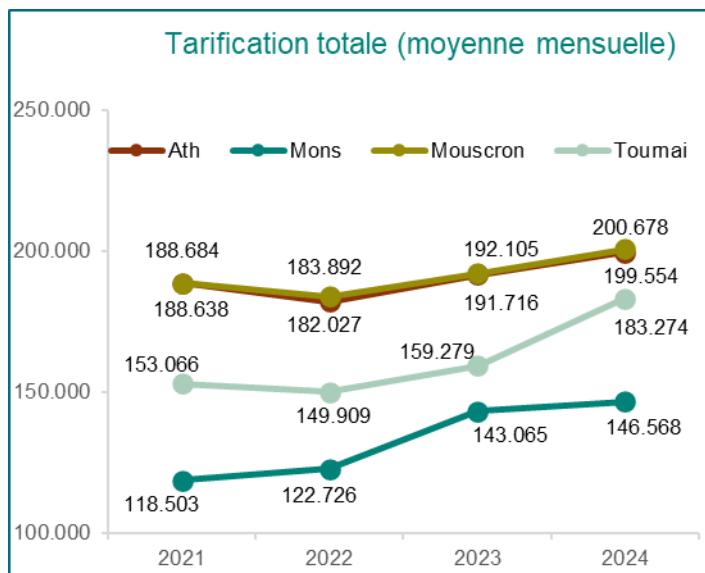


Les patients MC



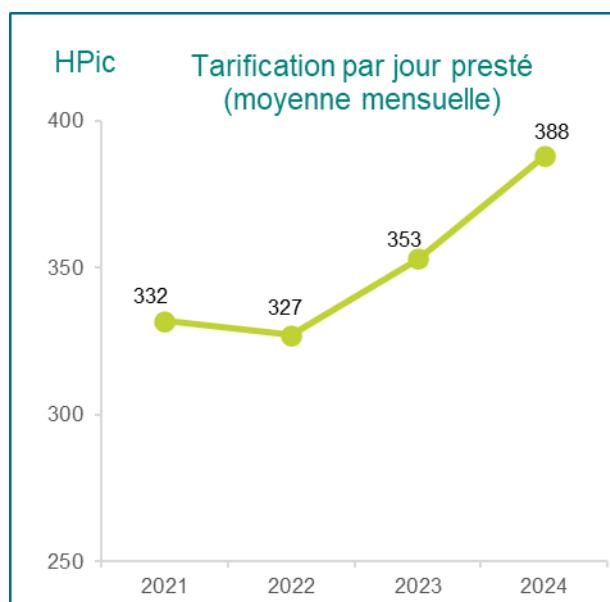
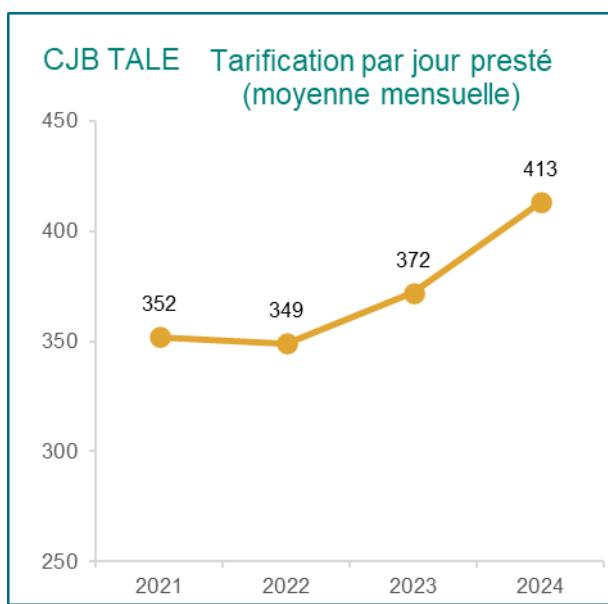
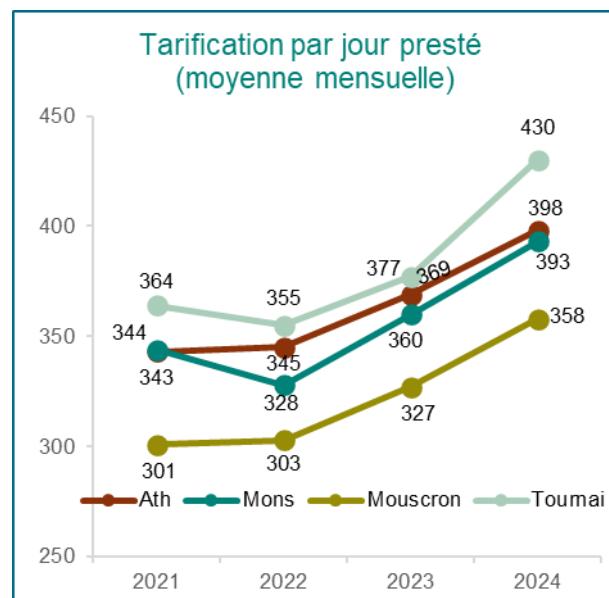
L'ACTIVITE DU SECTEUR SOINS INFIRMIERS

TARIFICATION TOTALE

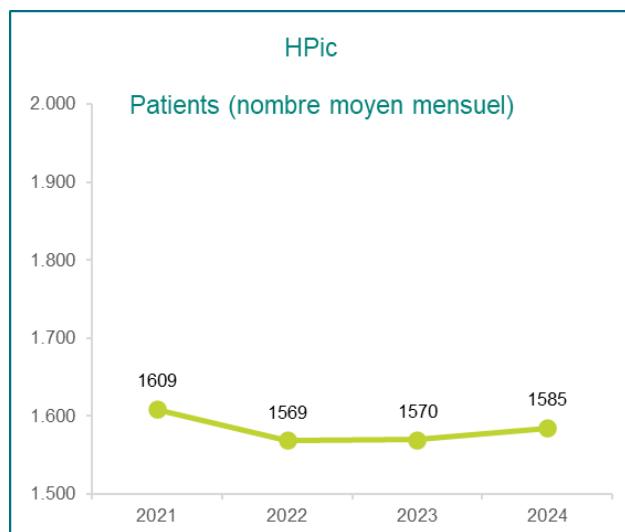
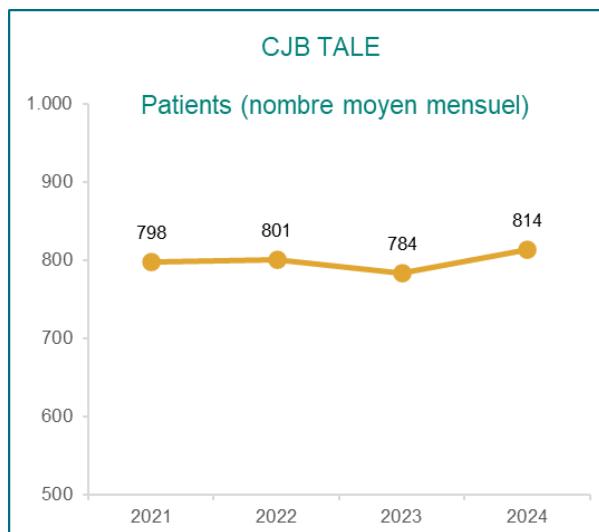
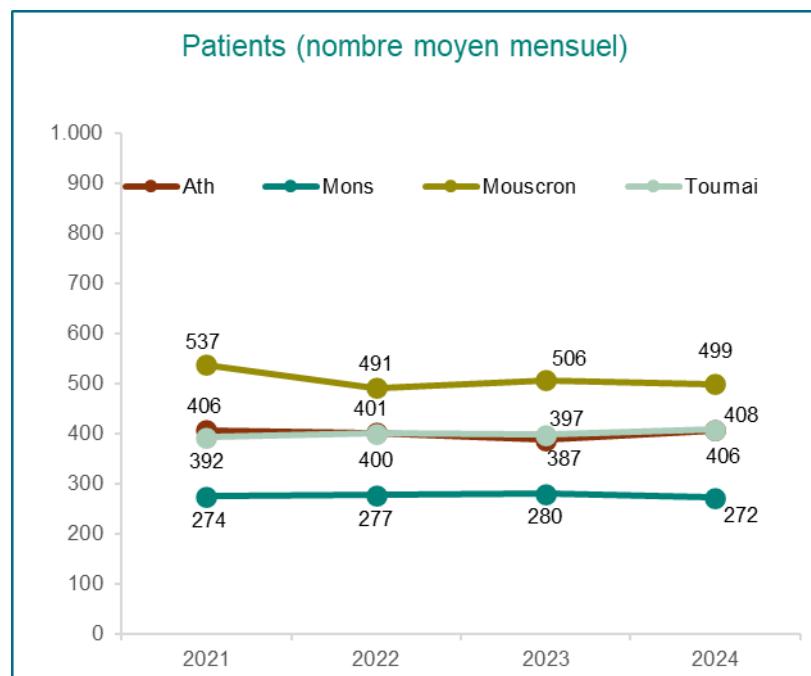


TARIFICATION PAR JOUR PRESTE

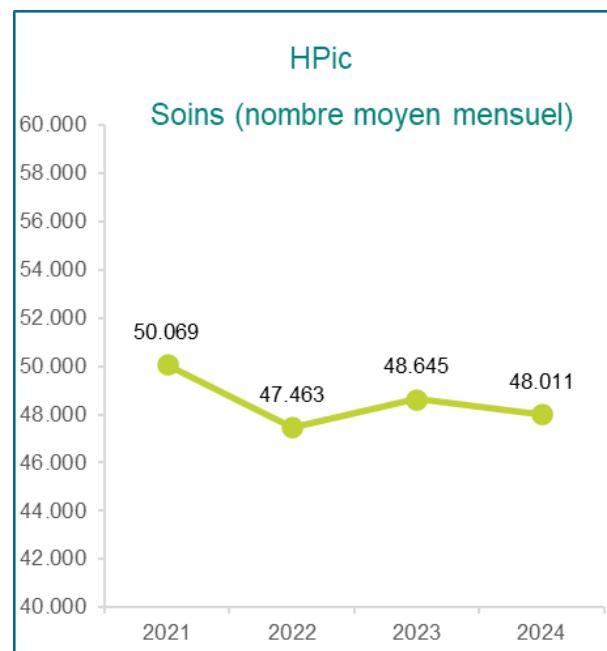
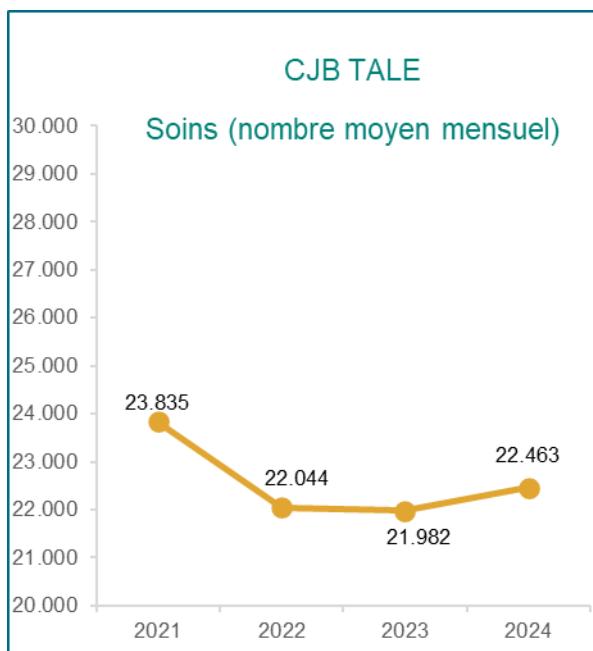
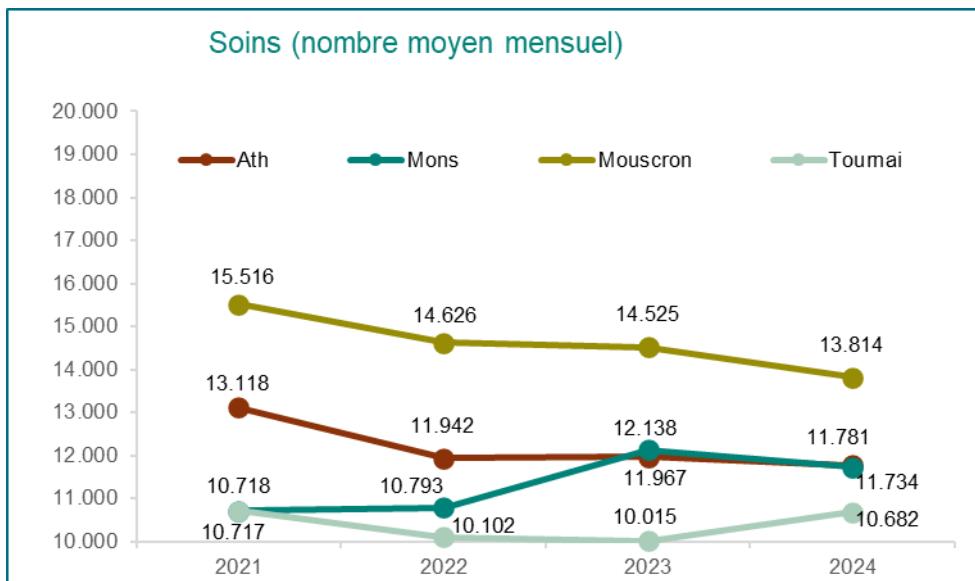
Mouscron : la tarification liée aux éducateurs en diabétologie est enregistrée par le CHM.



LES PATIENTS



LES SOINS



LE PERSONNEL DE TERRAIN

Au registre du personnel au 31/12/2024		CJB TALE	CJB MOUSCRON	CJB MONS	HPic
Nombre de personnes		94 dont 14 ML>6 mois	63 dont 8 ML>6 mois	41 dont 7 ML>6 mois	198 dont 29 ML>6 mois
Nombre de ETP		80,98 dont 11,47 ML > 6 mois	50,57 dont 5,77 ML > 6 mois	32,64 dont 5,12 ML > 6 mois	164,19 dont 22,36 ML > 6 mois
Type contrat (personnes)					
CDI		82	58	39	179
CDD		11	0	0	11
CR		1	5	2	8
Statut (ETP)					
MARIBEL		7	3,5	3	13,5
Travailleurs mobiles		3	1	1	5
FBB récurrent		3,03	1,96	1,45	6,44

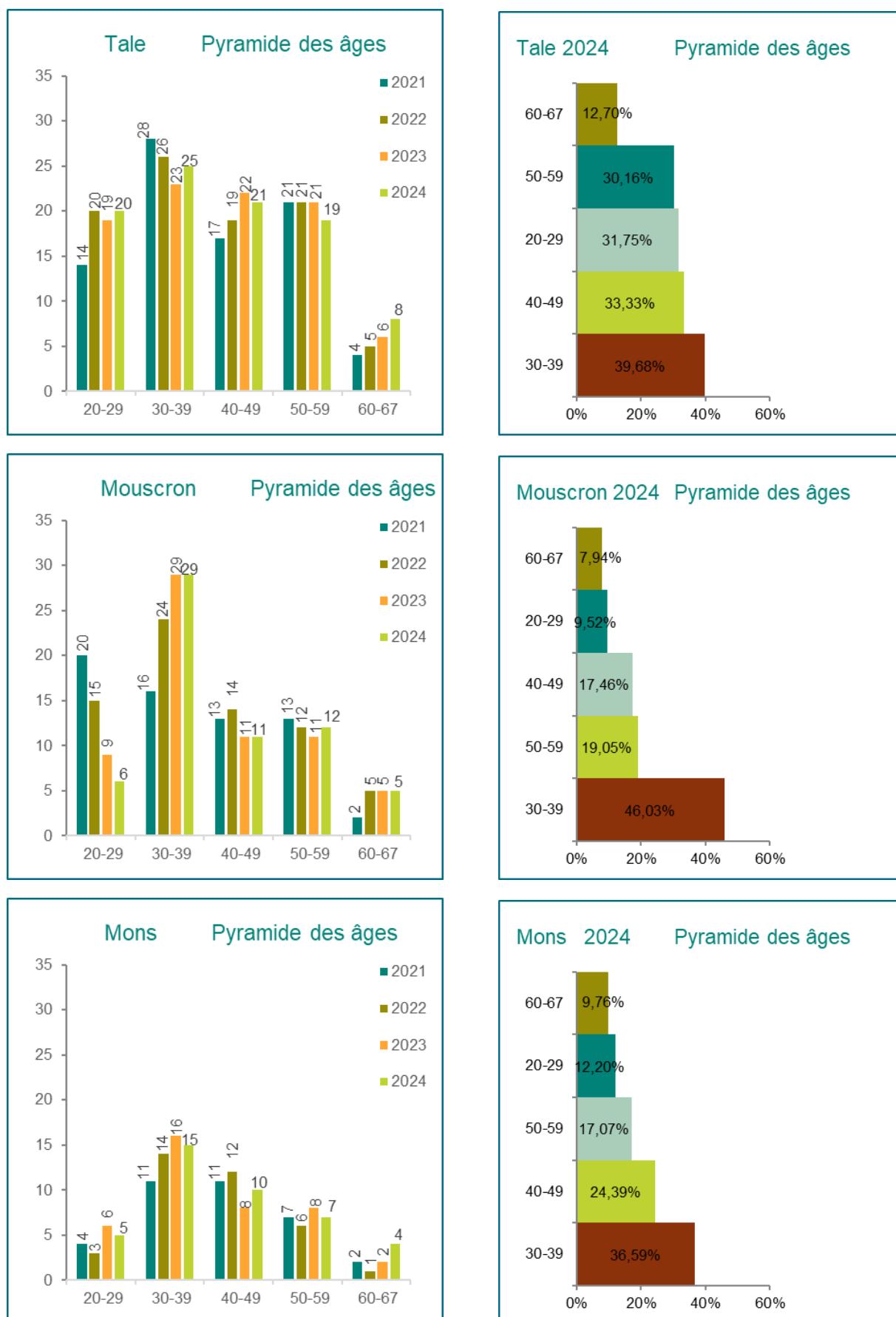
LES INFIRMIERS

Au registre du personnel au 31/12/2024		CJB TALE	CJB MOUSCRON	CJB MONS	HPic
Nombre de personnes		71 dont 9 ML>6 mois	51 dont 7 ML>6 mois	32 dont 5 ML>6 mois	154 dont 21 ML>6 mois
Nombre de ETP		62,48 dont 8,09 ML > 6 mois	41,59 dont 5,51 ML > 6 mois	25,46 dont 3,59 ML > 6 mois	129,53 dont 17,19 ML > 6 mois
Type contrat (personnes)					
CDI		65	48	31	144
CDD		5	0	0	5
CR		1	3	1	5
Statut (ETP)					
MARIBEL		7	3,5	3	13,5
Travailleurs mobiles		3	1	1	5
FBB récurrent		3,03	1,96	1,45	6,44

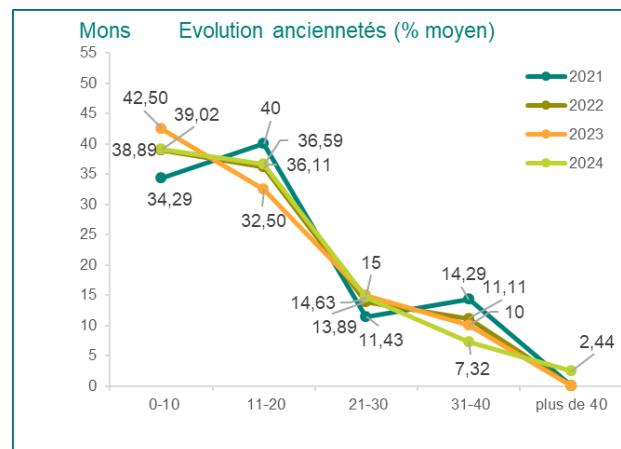
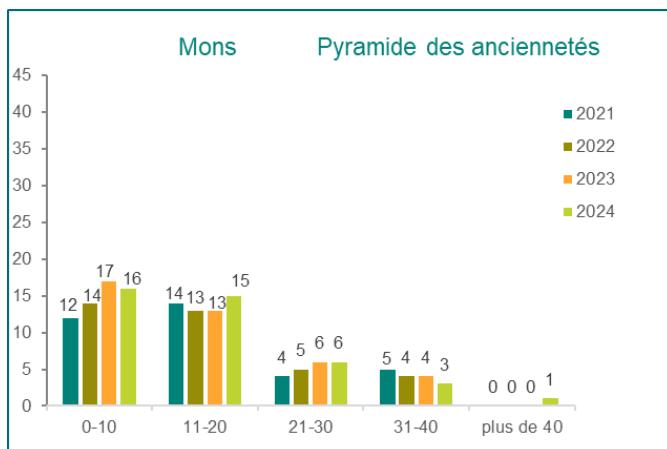
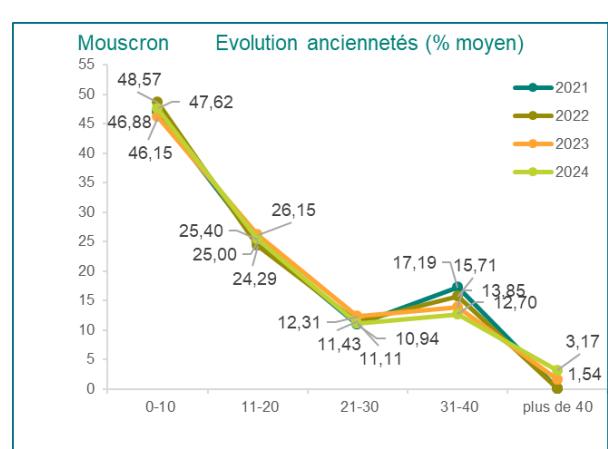
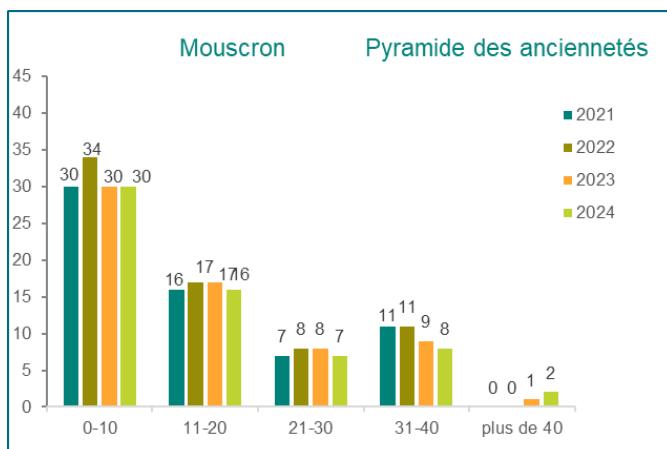
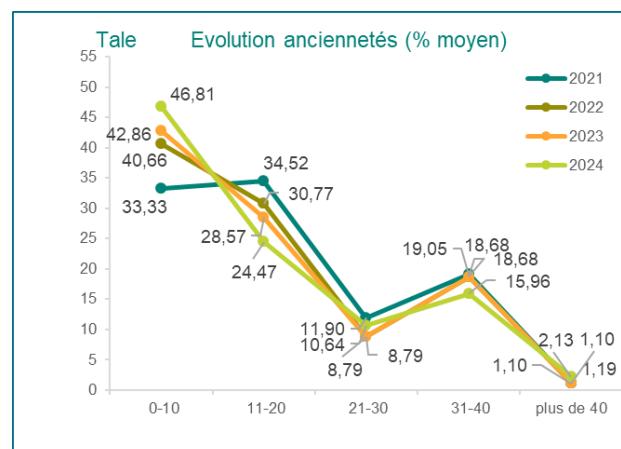
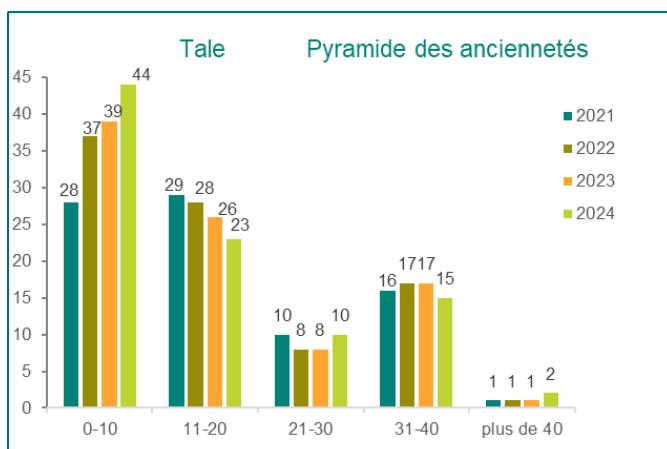
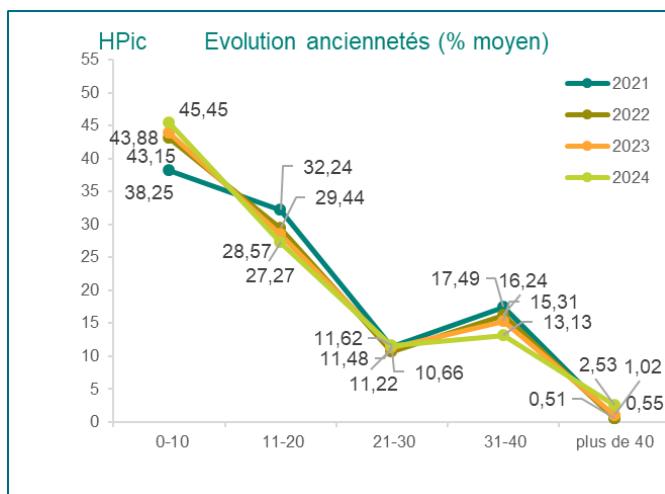
LES AIDES-SOIGNANTES

Au registre du personnel au 31/12/2024		CJB TALE	CJB MOUSCRON	CJB MONS	HPic
Nombre de personnes		23 dont 5 M>6 mois	12 dont 1 ML>6 mois	9 dont 2 ML>6 mois	44 dont 8 ML>6 mois
Nombre de ETP		18,50 dont 3,38 ML > 6 mois	8,98 dont 0,26 ML > 6 mois	7,18 dont 1,53 ML > 6 mois	34,66 dont 5,17 ML > 6 mois
Type contrat (personnes)					
CDI		17	10	8	35
CDD		6			6
CR			2	1	3

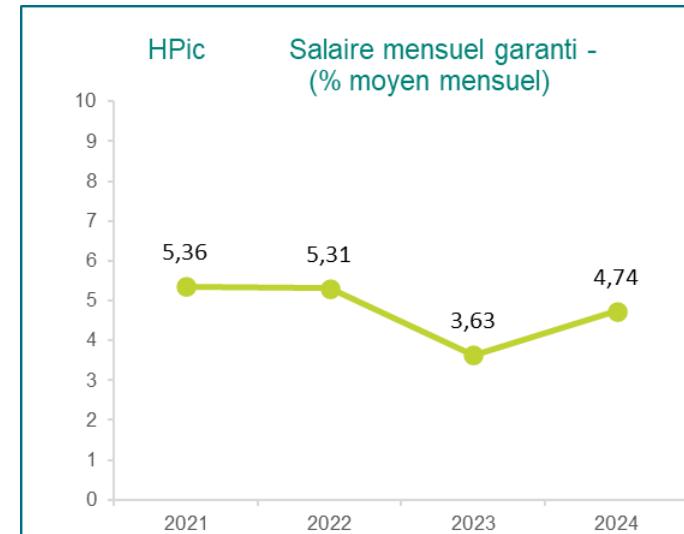
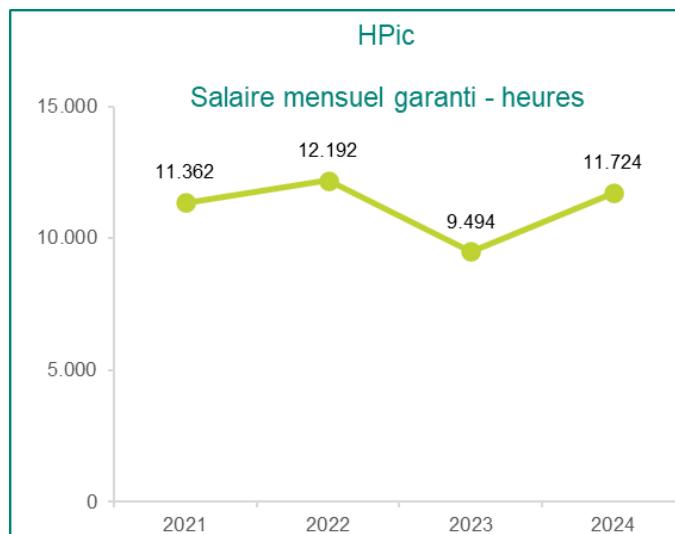
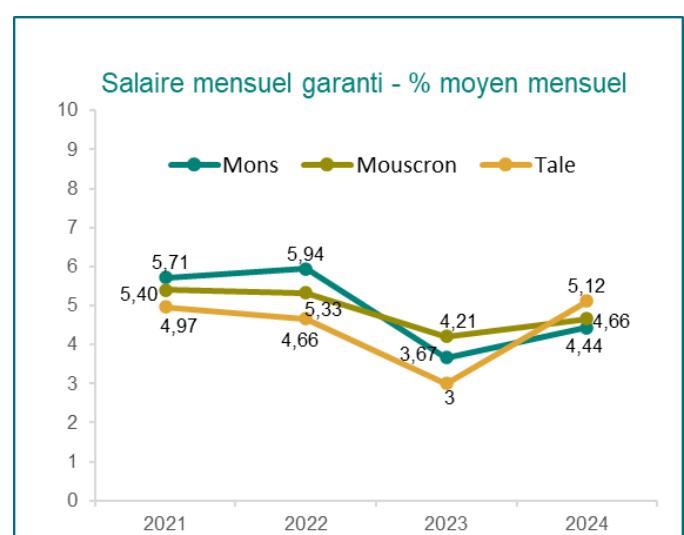
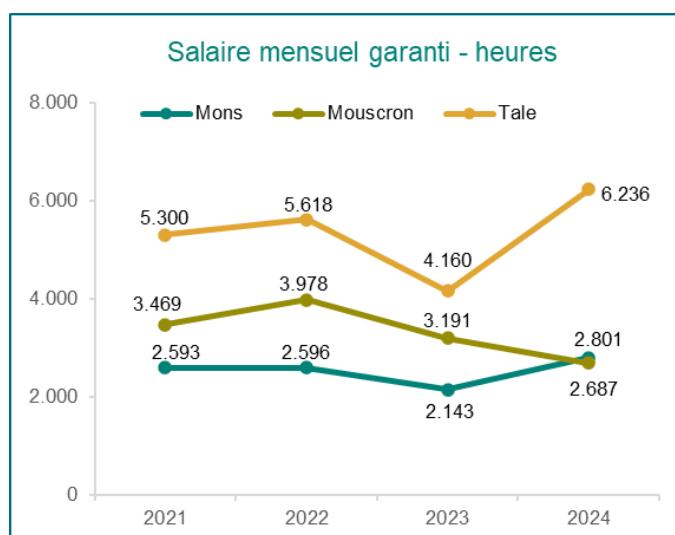
PYRAMIDES DES ÂGES



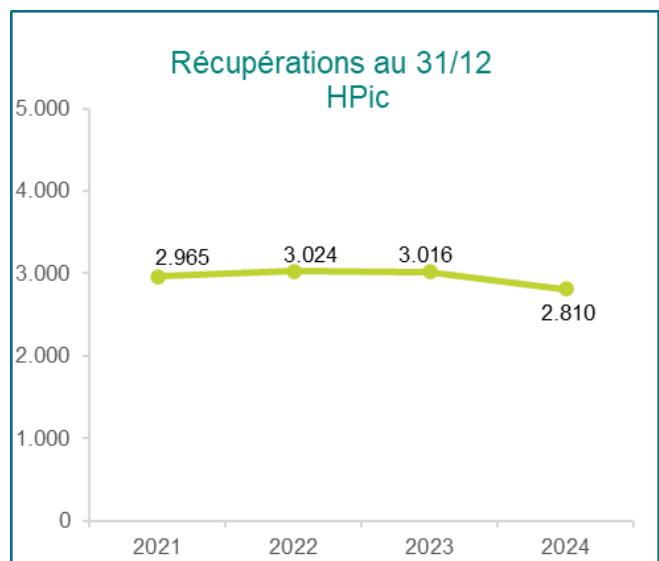
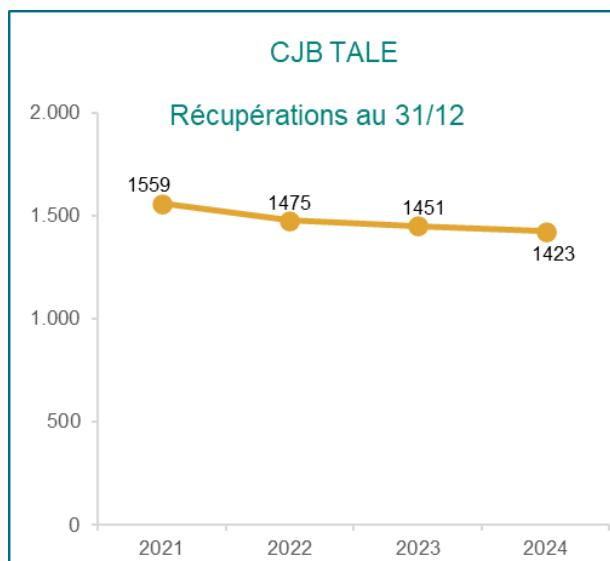
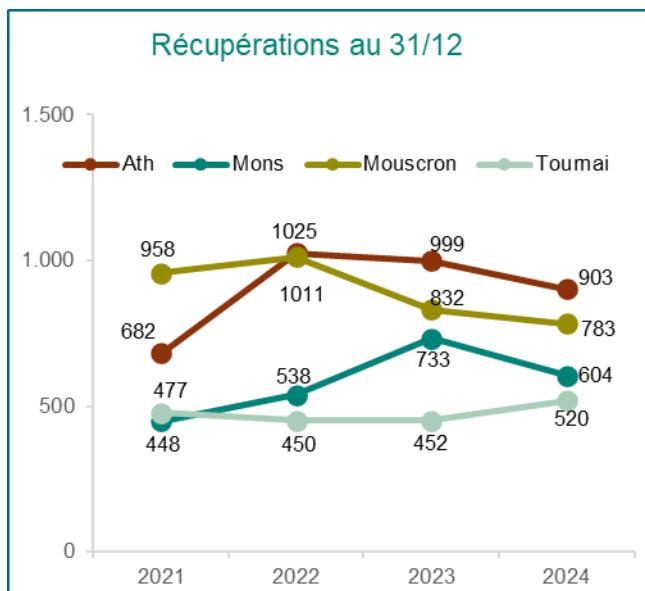
PYRAMIDES DES ANCIENNETES



ABSENTEISME



RECUPERATIONS



LA FORMATION CJB EN HAINAUT PICARDIE

	Nombre travailleurs	Nombre heures
2021	170	3.943
2022	179	4.992,5
2023	174	7.300 (*)
2024	190	4.523

(*) dont 3.150 h Pentaplus

Chaque travailleur de terrain a bénéficié de 24 h de formation.

Depuis 2024, chaque travailleur peut prétendre à 5 jours de formation par an, soit 37,5 h par travailleur.

Les formations suivies sont proposées par la Fasd, par l'ASD ou par des organismes externes.

Sont comprises également dans les heures de formation les heures d'écolage et de congés éducation payés.

LES INFIRMIERS

Tale	Nombre travailleurs	Nombre heures	Mouscron	Nombre heures	Mons	Nombre heures
			Nombre travailleurs		Nombre heures	
2021	65	1.293	46	1.114,5	30	898,25
2022	67	1.750,5	50	1.501	30	1.119,5
2023	63	1.935	52	1.196,5	30	764,5
2024	72	1.849	48	1.052	29	771

Hpic	Nombre travailleurs	Nombre heures
2021	141	3.305,75
2022	147	4.371
2023	145	3.896
2024	149	3.672

LES AIDES-SOIGNANTES

	Tale		Mouscron		Mons	
	Nombre travailleurs	Nombre heures	Nombre travailleurs	Nombre heures	Nombre travailleurs	Nombre heures
2021	15	382	10	181	4	74,5
2022	18	374	11	214,25	3	33,25
2023	15	1890,5	10	1027	4	487
2024	24	377	10	213,75	7	261

HPic	Nombre travailleurs	Nombre heures
2021	29	637,5
2022	32	621,5
2023	29	3.404,5 (*)
2024	41	851,25

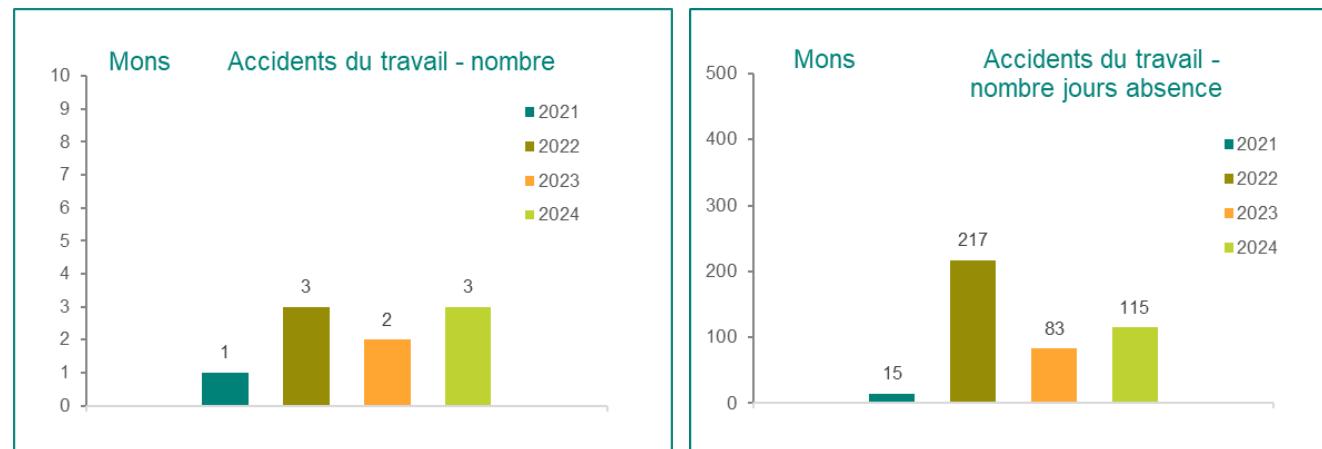
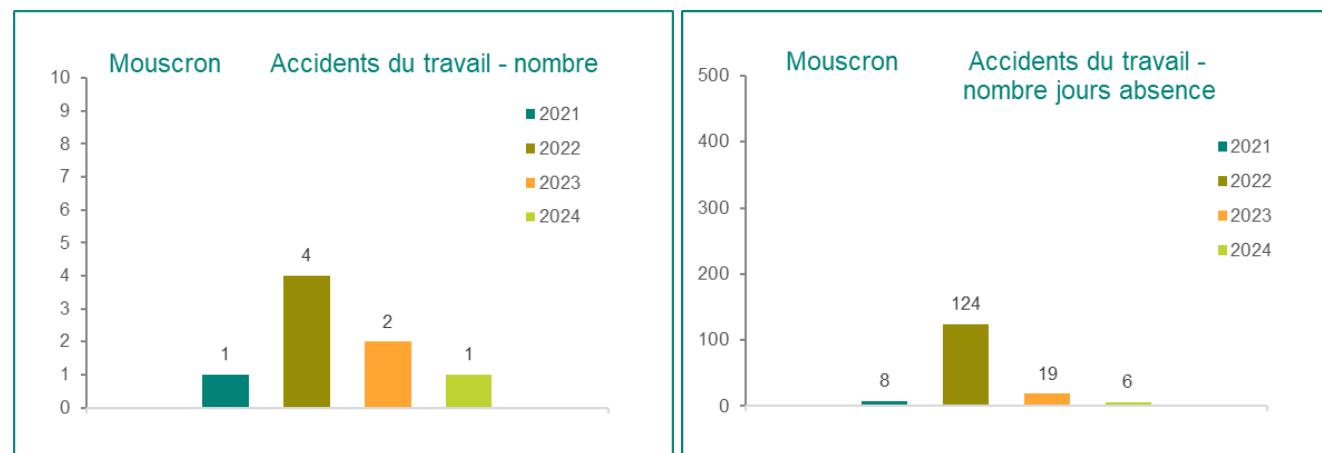
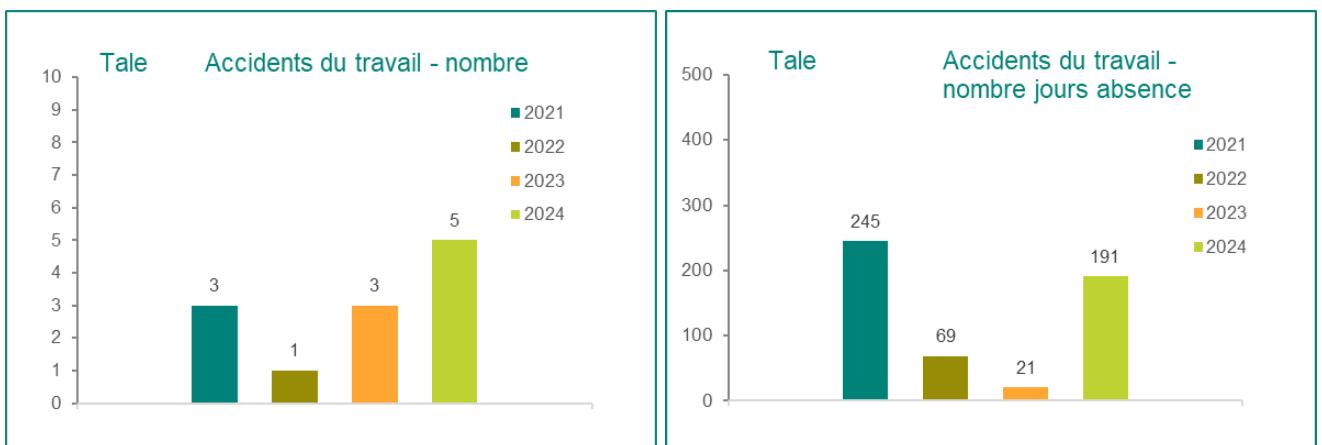
(*) dont 3.150 h Pentaplus

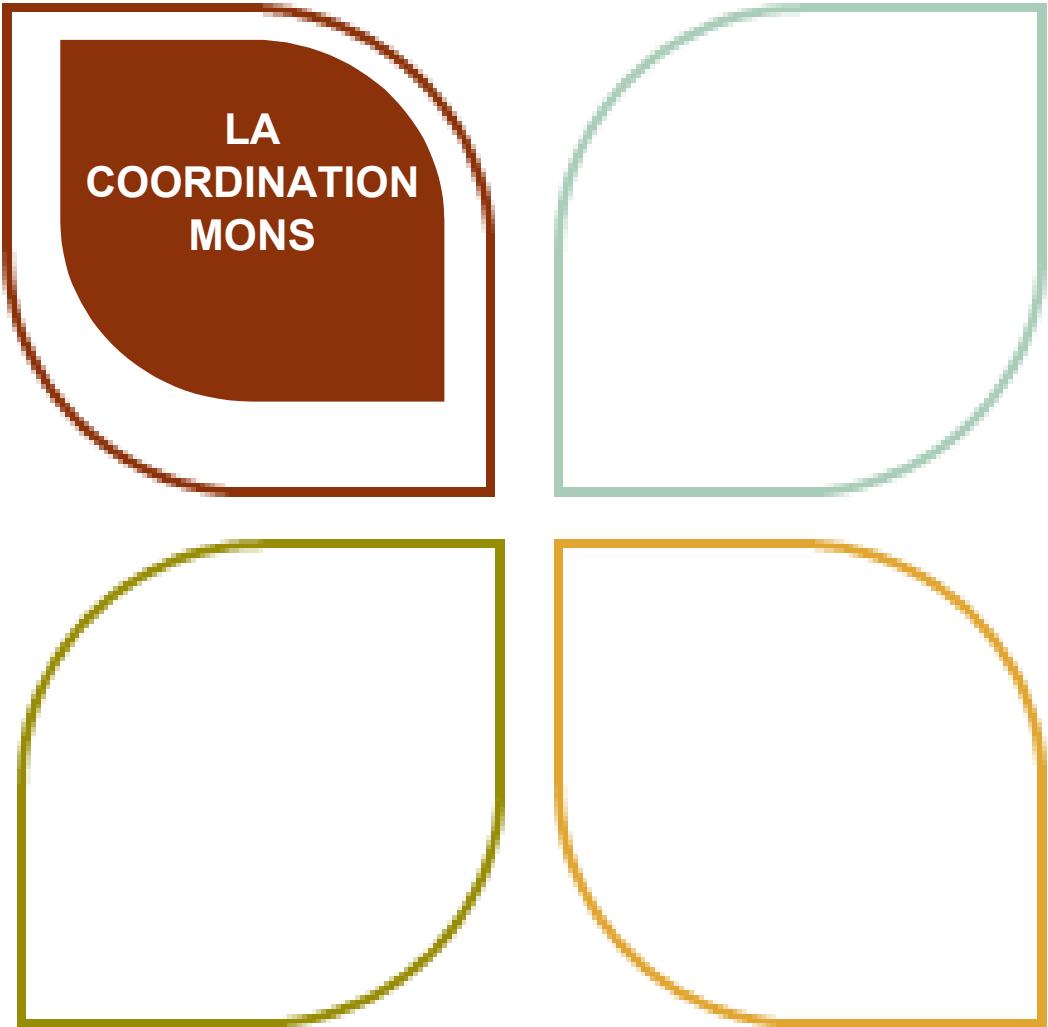
Respect des normes

Depuis 2023, le pouvoir subsidiant fixe le nombre minimum d'heures de formation pour l'ensemble du personnel (plus uniquement le personnel soignant). Nous devons assurer 20h de formation par ETP.

	Tale		Mouscron		Mons	
	Objectif à atteindre	Nombre heures	Objectif à atteindre	Nombre heures	Objectif à atteindre	Nombre heures
2024	1.789	2.247	1.153,75	1.304	762,5	1.048

PREVENTION ET SECURITE

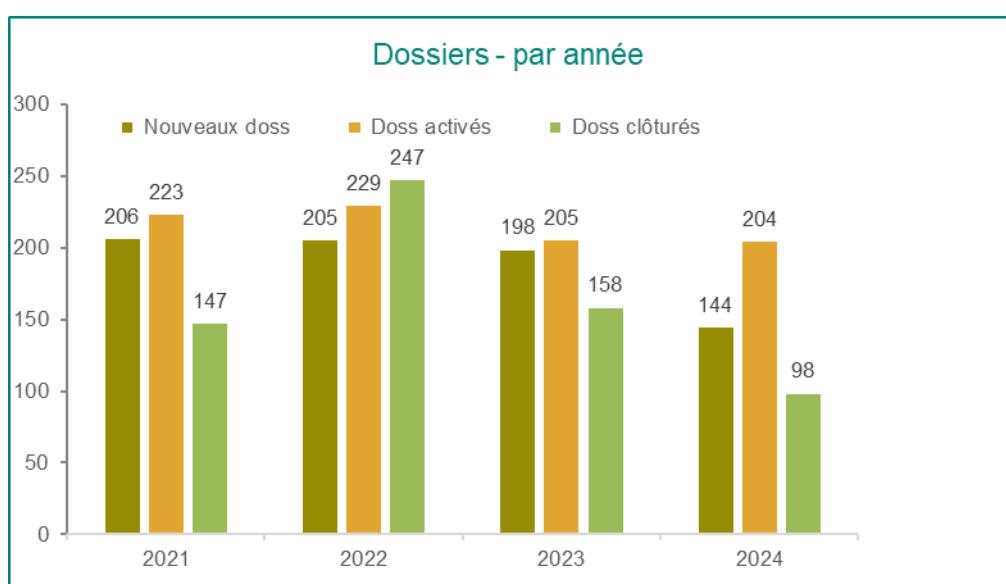
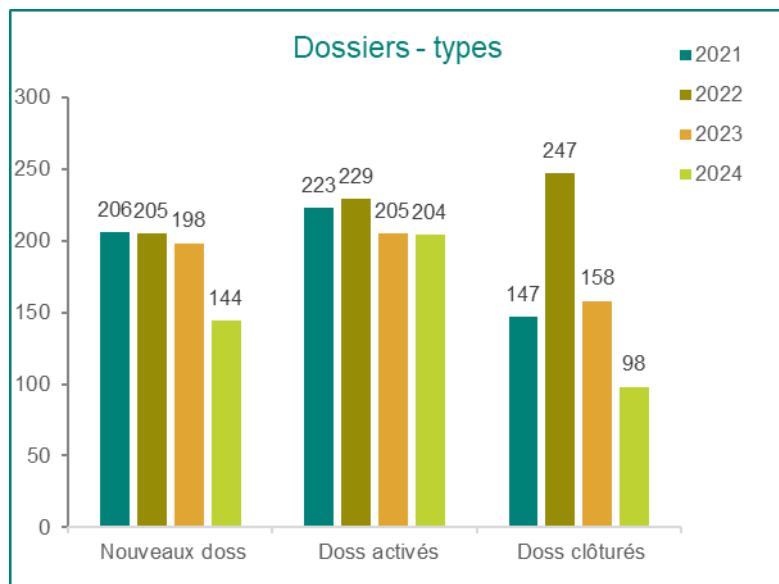




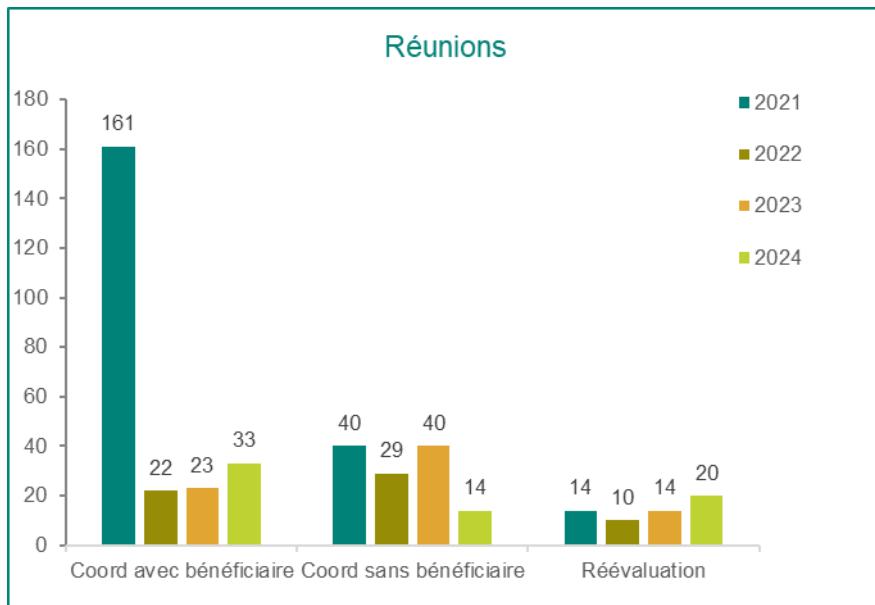
**LA
COORDINATION
MONS**

L'ACTIVITE DU SECTEUR

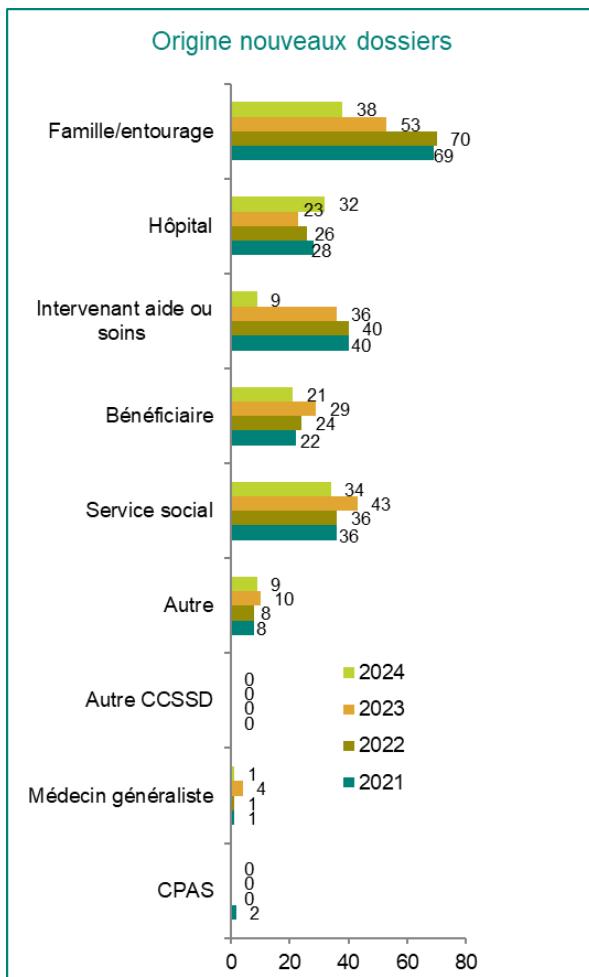
Dossiers en gestion



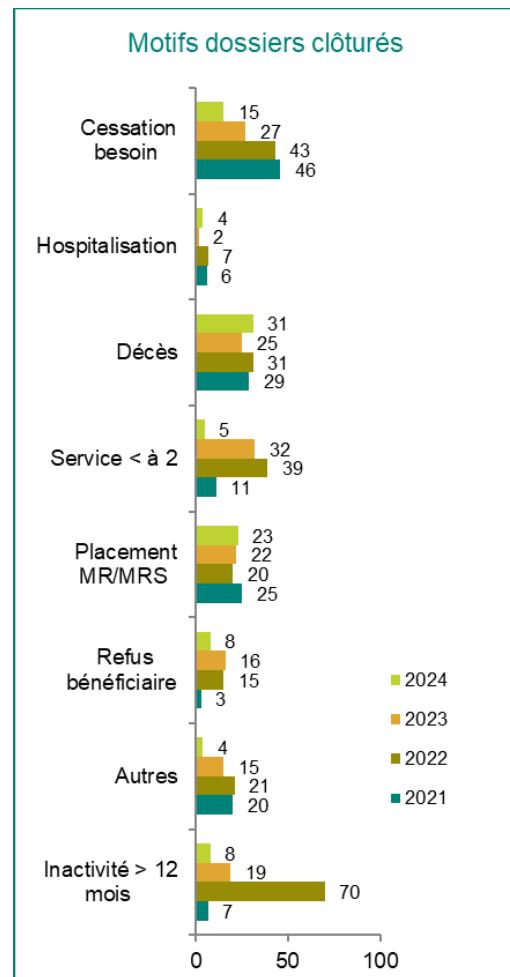
Nombre de réunions

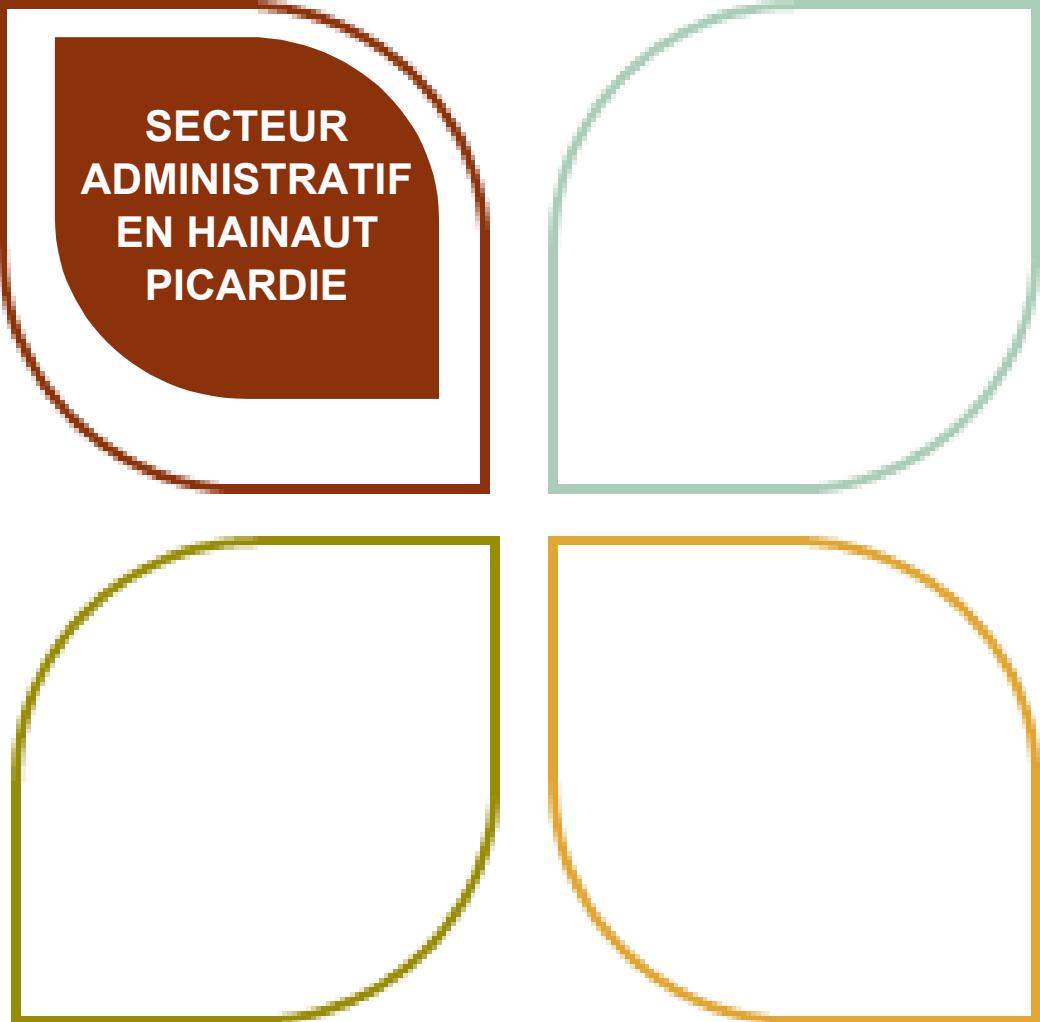


Origine de nouveaux dossiers



Motifs dossiers clôturés





**SECTEUR
ADMINISTRATIF
EN HAINAUT
PICARDIE**

FAITS MARQUANTS

- Suite de l'implémentation du nouveau programme informatique GAP dans le département AVJ : premières facturations, mise en place des compteurs des travailleurs, adaptations des outils de gestion et tableaux de pilotage
- Envoi des premiers rappels SI et AVJ au départ de notre logiciel comptable
- Lancement des domiciliations en SI
- Externalisation complète de l'impression, mises sous pli et envois de nos courriers
- Suivi renforcé des postes sous financement APE pour tendre vers les ETP financés
- Préparation de la suppression du système des heures de repos dites H38 pour le personnel AVJ (au 1er janvier 2025)
- Suite et fin de la procédure des élections sociales 2024
- Elaboration d'un outil de confection des horaires SI et implémentation dans les 4 centres
- Livraison des nouveaux véhicules commandés : 9 Toyota Yaris hybrid et 37 Seat Ibiza, fourniture de GPS pour équiper les nouvelles Toyota reçues en 2023 et 2024
- Début du transfert progressif de nos lecteurs de stockage vers la suite Office (OneDrive, Sharepoint)
- Préparation du déménagement du centre de Tournai
- Début de travail de mise en conformité au RGPD selon le plan d'actions établi suite à l'audit réalisé par une société externe (CTI Consulting)
- Organisation du séminaire des encadrants sur les thèmes de la gestion des émotions, la cartographie et les comportements collaboratifs d'un manager au sein de l'ASD HPic

L'ACTIVITE DU SECTEUR

Volume contentieux

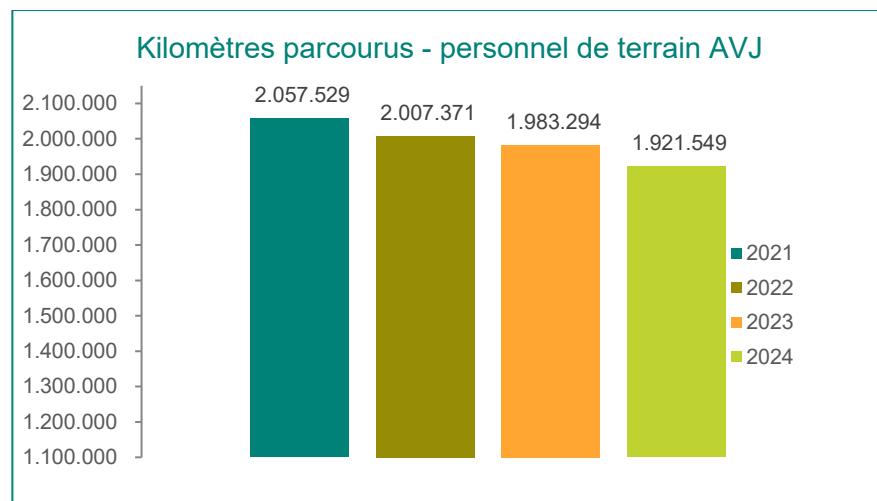
Total des montants impayés pour les secteurs AVJ et SI du Hainaut Picardie :

	Au 31/12
2021	143.825 €
2022	192.400 €
2023	257.680 €
2024	145.932 €

Domiciliations (au 31/12)

	AF	AM	GD
2021	191	168	8
2022	199	169	9
2023		321	
2024		274	

Kilomètres parcourus AVJ

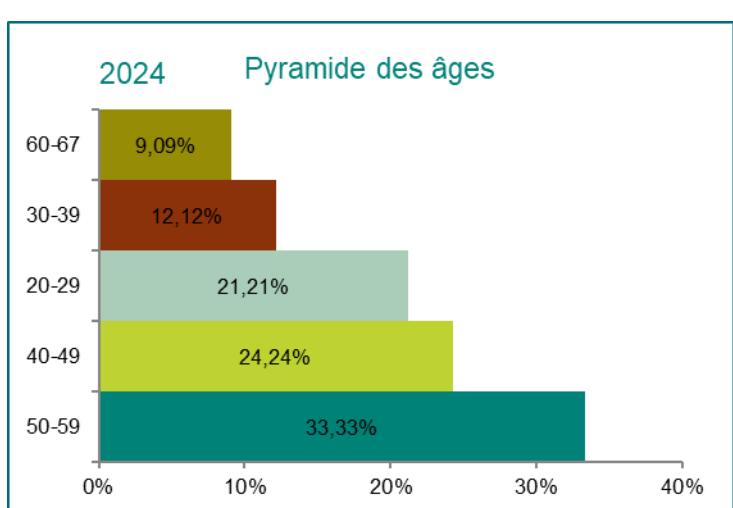
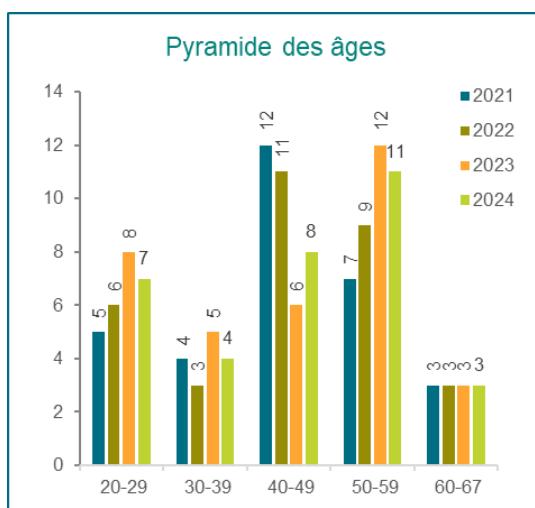


LE PERSONNEL

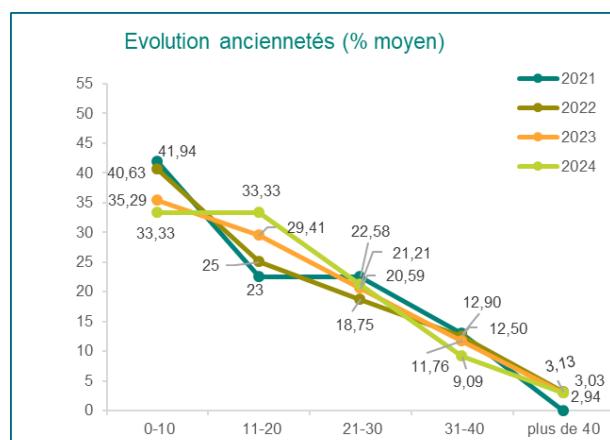
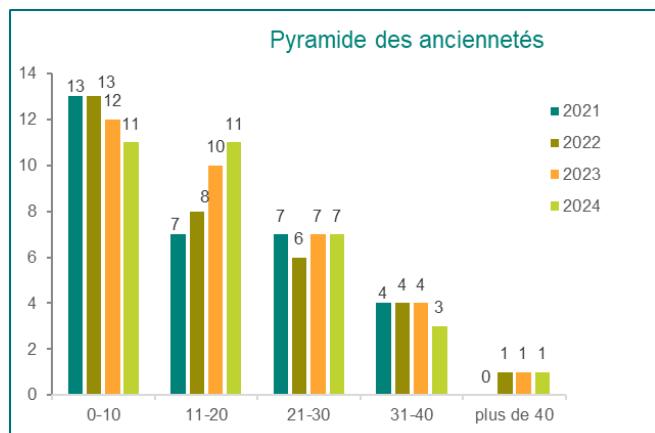
AVJ et CJB

Au registre du personnel au 31/12/2024	
Nombre de personnes	33
Nombre de ETP	26,6
Type contrat (personnes)	
CDI	36
CDD	2
CR	1
Statut (ETP)	
dont MARIBEL	7,15 (y compris 3,75 AS)
APE	4,65
Emploi jeune	2,8

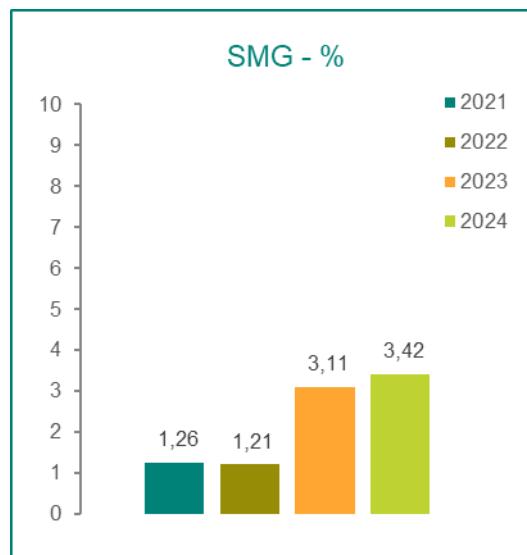
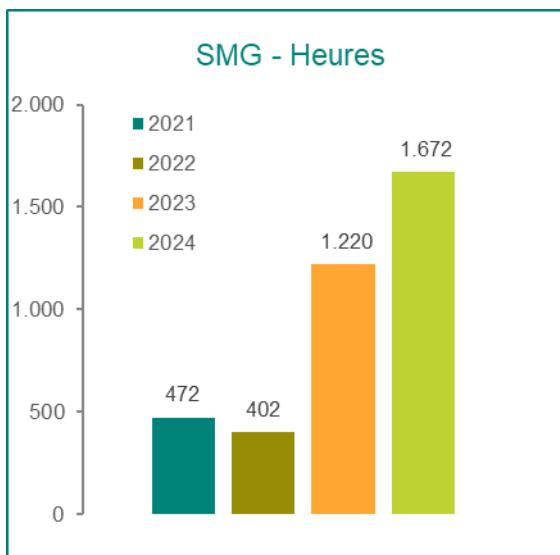
Pyramide des âges



Pyramide des anciennetés



Absentéisme





Nos valeurs

Professionalisme, humanisme, pluridisciplinarité, transversalité, solidarité d'équipe, créativité, accessibilité et équité envers les bénéficiaires et les travailleurs sont des valeurs à cultiver sans relâche.

En priorité et selon les ressources disponibles, nous plaçons les **bénéficiaires au centre de nos préoccupations**, dans le **respect réciproque**, tout en gardant le sens d'une certaine **rentabilité**.

Les temps changent, notre entreprise grandit. Evaluons régulièrement les points suivants pour adapter nos pratiques : **possibilités et limites de nos interventions, juste flexibilité, efficacité, reconnaissance du travail et des personnes, respect des règles contractuelles, disponibilité de la hiérarchie et solidarité au sein de nos équipes.**

Réactivons ce qui nous a incité à travailler au sein d'AIDE & SOINS A DOMICILE : **l'autonomie dans le travail, l'humanité, les relations individuelles, le non-jugement, le soutien de la hiérarchie, la possibilité de s'épanouir professionnellement, les avantages matériels et financiers et la flexibilité des horaires.**

Ce qui fait notre différence

AIDE & SOINS A DOMICILE valorise tout particulièrement **la confiance, la continuité de service, la disponibilité des services, l'expérience, les formations continuées, l'organisation, la proximité, la qualification et l'investissement des personnes, la qualité d'encadrement, la qualité du matériel utilisé, le sérieux, la stabilité du personnel et le suivi régulier.**