réseau Solidaris

RAPPORT ANNUEL CSD LIÈGE 2022

réseau Solidaris

RAPPORT ANNUEL
CSD LIÈGE
2022

AVANT-PROPOS

Quels moyens mettre en œuvre pour devenir, jour après jour, un meilleur employeur ?

Cette question, nous avons à cœur d'y répondre à travers des changements concrets. Pour insuffler une nouvelle dynamique, une nouvelle façon de penser et de travailler, il faut avant tout savoir écouter. **Prendre le pouls.** Auprès de qui ? Auprès de celles et ceux qui font, qui sont la CSD.

C'est la raison pour laquelle nous avons mené une grande enquête au sein du service d'aide aux familles, **le cœur battant de notre structure**. Axée sur le bien-être du travailleur, celle-ci a été construite avec leur aide et présentée dans chacune de leurs réunions de secteur. La participation a été importante, nous garantissant des résultats conformes aux réalités vécues sur le terrain.

Savoir écouter, c'est une première étape. Mais nous devions aller plus loin. Ces résultats, nous avons pris le temps de les analyser, de les comprendre. Et de poser un constat.

Il faut désormais oser le changement. Changer n'est jamais une chose aisée, c'est un acte contre-nature. Il fait peur, nous sort de notre zone de confort et nous tire vers des contrées inconnues. Le changement est pourtant nécessaire. Il est souvent salvateur. Celui-ci permet d'aller de l'avant pour éviter l'immobilisme et risquer de rester à quai.

Les défis auxquels nous faisons face dans le secteur de l'aide et des soins à domicile sont nombreux. Pour les relever, nous devons prendre soin de ceux qui prennent soin des autres. **C'est notre responsabilité en tant qu'employeur.** Pouvoir offrir le meilleur aux hommes et aux femmes qui, au quotidien, se donnent à 100% pour défendre nos valeurs et accomplir nos missions.

Laurent Wenric, directeur général

SOMMAIRE

.06 Repensons le service d'aide aux familles

.12 Le bien-être, dénominateur commun

.14 Job Day, une première à la CSD

.18 Danae, les fondations sont posées

.22 L'intervision, une méthode innovante

.24 Le service clients mène l'enquête

.26 La CSD à la rencontre de ses partenaires

.28 Nos ergothérapeutes au chevet des plus jeunes

.30 2022, c'était aussi...

.32 La CSD en chiffres

.33 Les équipes de la CSD

QUI SOMMES-NOUS ?

La Centrale de Services à Domicile est membre du réseau Solidaris.

Notre mission est de procurer rapidement une aide aux personnes en perte d'autonomie passagère ou plus durable, en cas d'accident, de handicap, de maladie ou simplement lorsque les limites de l'âge se font sentir. Nous leur permettons de vivre à leur domicile, en toute sécurité, dans le respect de leurs choix de vie.

Nous encadrons intégralement les bénéficiaires ainsi que leur entourage. En étant à l'écoute de leurs difficultés, nous leur proposons une réponse humaine, personnalisée et professionnelle.

Découvrez tous nos services sur :
www.csdliege.be
04/338 20 20 - 24h/24 et 7j/7

Le choix de bien vivre chez soi.

ENSEMBLE, REPENSONS LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES

Le projet était dans les cartons depuis longtemps. L'enquête bien-être au service d'aide aux familles a vu le jour en septembre 2021. Aujourd'hui, elle donne ses premières conclusions et propose des pistes d'action pour améliorer le quotidien de nos collègues sur le terrain. Une étape essentielle pour la direction qui souhaite renforcer le sentiment d'appartenance de ses travailleurs.

À l'issue d'une crise sanitaire particulièrement intense, renforcée par les inondations catastrophiques qu'a connu la région liégeoise, il était urgent d'entendre les appels à l'aide du terrain, et d'y répondre. Soutenue par la direction et les délégations des travailleurs, la mission a été confiée à Vanille Bailly, chargée de projets aux ressources humaines. « *L'objectif d'une enquête bien-être, c'est de vérifier des ressentis, mais aussi de faire remonter des faits objectifs du terrain, pour entreprendre des actions qui répondent aux besoins des travailleurs* ».

UNE ENQUÊTE ATTENDUE

Pour entamer ce travail, Vanille s'est entourée des experts adéquats. « *Nous avons composé un groupe de travail représentatif des différentes fonctions au sein du service d'aide aux familles : responsable, gestionnaire d'équipe, administratif au contact center, aide familiale, aide-ménagère sociale, mais aussi des représentants syndicaux et des conseillers en prévention* ». Au total, un peu plus de 10 personnes se sont rencontrées régulièrement pendant deux mois pour construire le questionnaire qui allait être envoyé à tous les collègues concernés. « *On y aborde le bien-être au sens large* ». Et Vanille l'assure, cet outil a été retourné dans tous les sens pour le rendre accessible. « *Nous avons revu le vocabulaire et les tournures de phrases pour s'assurer que les questions soient comprises de la même manière par tous, et les réponses utilisables. Nous avons dû nous remettre en question, tant les réalités des uns et des autres sont différentes* ».

Et pour maximiser le taux de réponse, les membres de ce groupe de travail ont présenté le projet dans les 60 réunions de secteur. « *Il était important de donner le temps aux collègues, durant les heures de travail, de répondre au questionnaire. Le tout sans la présence de leur gestionnaire d'équipe pour davantage de neutralité* ».

Le fait de rencontrer régulièrement du personnel de terrain pour ce projet (expert, questionnaire, réunion de secteur, présentation des résultats) permet de se rappeler pourquoi on est là. Je retrouve les vraies valeurs et la raison d'être de notre structure. Et je suis fière de travailler pour la CSD. Ce projet est d'autant plus important qu'il a une vraie plus-value pour le personnel, tant pour leurs conditions de travail que pour l'impact sur leur vie privée.

– VANILLE,
Chargée de projet aux ressources humaines. –

ENQUÊTE AIDE AUX FAMILLES

500 RÉPONSES POUR 7000 COMMENTAIRES

Et le moins que l'on puisse dire, c'est que le projet a été bien accueilli. « *Les équipes ont beaucoup d'attentes pour la suite* », poursuit Vanille. En témoignent les 7000 commentaires qui complètent les réponses au questionnaire, et ont alimenté la réflexion du groupe de travail. « *Tout a été analysé et présenté à la direction ainsi qu'aux responsables de l'aide aux familles, qui étaient très à l'écoute. Ils ont marqué un réel intérêt d'avancer pour améliorer les choses* ». De cette analyse a émergé un plan d'action (double page suivante).

Si rendre le questionnaire accessible était important, cela l'était tout autant pour la diffusion des résultats. De façon complètement transparente, ceux-ci ont d'abord été présentés aux 600 aides familiales ainsi qu'à toutes les assistantes sociales et au contact center. « *Nous voulions que chacun puisse poser ses questions et faire part de ses commentaires* », explique Vanille. « *La présentation n'a pas caché les faiblesses du service* ». Un dialogue ouvert s'est d'ailleurs installé avec les responsables, le directeur général et la délégation syndicale qui étaient présents. « *Certains étaient contents de voir l'enquête aboutir, et qu'on ait tenu nos promesses concernant les résultats. Ils espèrent que les actions suivront* ».

L'enquête effectuée il y a quelques mois nous a rassurés sur certains points qui ont été évalués positivement par le personnel. Parallèlement, ils ont aussi mis le doigt sur les aspects à améliorer. D'ailleurs, l'investissement des collègues dans les commentaires laissés permet d'appréhender les problèmes de façon beaucoup plus claire. Ils ont aussi profité de l'opportunité pour proposer leurs pistes de solution. Par exemple, nous savions qu'il y avait des disparités dans l'animation des réunions d'équipe, mais on ne mesurait pas l'impact que cela avait sur les aides familiales et ce qu'elles attendent au travers de ce travail.

Nous soulignons aussi l'importance de réunir, autour de la table, les acteurs de terrain, mais aussi les gestionnaires d'équipe, le contact center, et les autres services qui, en fonction de la thématique, doivent participer à la réflexion. Nous réorganisons les choses en tenant compte de l'ensemble, l'éclairage est plus large que ce qu'on a pu faire précédemment.

– YVES RASQUIN & GARANCE COPS,
Responsables du service d'aide aux familles –

Cette enquête est la preuve qu'on veut changer les choses en tenant compte du bien-être du travailleur, car sur le terrain, ce n'est pas toujours évident. Le plan d'action qui a été présenté a l'air de correspondre aux problèmes soulevés. Nous espérons que les délais seront respectés et que les solutions proposées rencontreront les attentes. Les initiatives qui ont déjà été mises en place parce qu'elles faisaient l'unanimité permettent à chacun de se sentir écouté, compris, soutenu. Rien que ça redonne la motivation de venir travailler, pour éviter de déforcer les équipes et le service aux bénéficiaires.

– ARIANE RUGGIERI
Aide familiale –

L'enquête a permis de s'exprimer sur les couacs et le positif. Beaucoup de collègues se sont exprimées, c'était le cas dans mon équipe, et cela a porté ses fruits. Je suis aussi satisfaite du plan d'action d'autant plus que certaines choses sont déjà mises en place. Pour moi, il tape juste sur les problèmes à résoudre en priorité.

– CORALIE PIRAPREZ
Aide familiale –

UN PLAN D'ACTION EFFICACE ET RÉALISTE

Un vaste plan d'action composé de 5 grands chantiers a commencé en 2023. Histoire de ne pas attendre les premiers résultats pendant deux ans, chaque grande étape impliquera une transformation du service, jusqu'à ce que celle-ci soit complète, en 2024. Évidemment, tout comme pour la réalisation du questionnaire de départ, la participation des experts de terrain est une condition indispensable pour faire aboutir les différents groupes de travail de façon réaliste et cohérente.

Améliorer les réunions d'équipe

Le service d'aide aux familles va réfléchir à la manière dont les réunions d'équipe sont organisées, pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins du personnel de terrain.

Appels de soirs et de weekends

De nombreuses aides familiales ont exprimé l'impression d'être « isolées » sur le terrain lors des prestations de soir et de week-end. « *La personne au bout du fil n'a pas toujours la réponse à toutes les questions, et c'est normal !* », explique Vanille. L'objectif de ce travail est de définir les rôles des différents services pour que les aides familiales aient toujours une personne à contacter pour répondre aux urgences sur le terrain.

Optimiser l'organisation du service

Les équipes ont carte blanche pour repenser l'organisation de leur service, au profit des travailleurs et des bénéficiaires. *« L'objectif est d'optimiser la charge de travail du service pour renforcer le sens donné à chaque fonction », explique Stany Boehmer, assistant social.*

L'analyse des demandes des bénéficiaires

Nous voulons clarifier les critères de prise en charge de la demande : est-ce que le secteur est capable d'accepter cette nouvelle demande ? Il sera important, pour les demandes acceptées, de communiquer sur la prise en charge et sur son évolution.

L'entretien ménager

Grand sujet de discussion à la CSD, le travail ménager fera l'objet d'une approche collective pour éviter le sentiment d'iniquité ressenti par certains.

Un travail de longue haleine que la direction place en priorité pour l'année 2023, pour faire évoluer la CSD et son service d'aide aux familles, afin qu'il fonctionne mieux et soit plus en phase avec le terrain.

LE BIEN-ÊTRE : DÉNOMINATEUR COMMUN DE TOUTES NOS ACTIONS

Si nos efforts se concentrent actuellement sur l'aide aux familles, nous n'oublions pas pour autant les autres services ! Le bien-être est l'affaire de tous et plusieurs projets se poursuivent - et se concrétisent - pour améliorer notre fonctionnement. C'est notamment le cas aux soins infirmiers et au service de garde.

LES INFIRMIERS EN LIGNE DIRECTE

Depuis le mois de janvier 2022, une ligne téléphonique directe est mise à disposition de nos infirmiers de terrain. En cas de question ou de souci, une équipe administrative assure une permanence la semaine et le week-end. Cette nouvelle ligne offre un confort de travail apprécié de tous. « *Les infirmiers gagnent du temps lors des appels* », nous confie Anja, arrivée il y a un an et demi pour renforcer le service. « *Ils peuvent ainsi se consacrer plus longuement aux patients* ». Tout comme le call center qui, après avoir répondu pendant de nombreuses années avec professionnalisme aux appels de nos infirmiers, se recentre sur l'essentiel : les demandes de nos bénéficiaires !

ACCESSIBILITÉ

FLEXIBILITÉ

PLUS DE FLEXIBILITÉ AU SERVICE DE GARDE

Il y a un an, deux gardes à domicile, Khadija et Anne, prennent l'initiative de porter une réflexion sur le fonctionnement du service. De fil en aiguille, ces propositions donnent naissance à un projet « bien-être » piloté par le service des ressources humaines. Après plusieurs rencontres réunissant des gardes à domicile de chaque secteur, celui-ci porte rapidement ses fruits ! De cette intelligence collective ont émané plusieurs changements qui offrent plus de flexibilité et d'autonomie :

- Les gardes construisent leur horaire et choisissent leurs congés en réunion de planning avec les assistantes d'équipe de leur service.
- Désormais, les prestations sont de 3h minimum au lieu de 4h.
- Les gardes peuvent choisir de prester un week-end sur trois ou de rester dans le système d'un week-end sur deux.
- Elles effectuent les gardes de leur secteur par trimestre et non plus sur toute l'année.

Des changements concrets et effectifs qui apportent plus de confort dans leur quotidien de travail. Le projet « bien-être » chez les gardes n'est pas terminé pour autant… d'autres pistes de réflexion sont déjà en cours !

Le 22 septembre 2022, la CSD a organisé dans ses locaux son tout premier Job Day. Carole Maho, directrice des ressources humaines et de la communication, revient sur la genèse de cet événement et nous parle des efforts menés actuellement en matière de recrutement.

Notre directrice des ressources humaines n'est pas du genre à tourner autour du pot. « *C'est le type d'évènement qui se fait partout aujourd'hui. Si on ne le faisait pas, on serait à la traîne* », observe-t-elle. « *Organiser un Job Day est donc devenu indispensable. Celui-ci doit servir de vitrine pour mettre en lumière la CSD et ses métiers. Nous voulons que les gens se rendent compte que nous sommes une structure importante, stable et rassurante* ».

JOBS, JOBS, JOBS !

Plusieurs personnes sont venues nous poser des questions à notre stand. Le résultat ? Nous en avons engagé une qui est devenue ma collègue au sein de mon service ! Parler de mon métier est vraiment très important, car les gens ne connaissent pas - ou mal - le rôle d'une garde à domicile. C'est un beau métier et j'ai pu le mettre en valeur lors de ce Job Day.

– KHADIJA,
Ambassadrice lors du Job Day
Garde à domicile –

C'était une première pour moi d'assister à un Job Day, tout comme c'était la première fois que je venais à la CSD ! J'ai été super bien accueillie et surtout bien conseillée par la recruteuse lors de mon entretien. Je tentais ma chance pour un poste de livreur repas et, finalement, j'ai été engagée pour la télévigilance ! Je ne savais pas qu'il y avait autant de fonctions à la CSD. Je suis super contente, je m'y sens vraiment bien.

– WENDY,
Engagée lors du Job Day
Centraliste à
la télévigilance –

Le temps d'un après-midi et d'une matinée, nous avons donc accueilli les candidats dans nos murs. « *Nous souhaitons privilégier le contact direct et mettre en avant nos belles infrastructures* », souligne Carole. « *Nos visiteurs ont eu l'occasion de découvrir notre entreprise, nos avantages et d'échanger avec nos travailleurs. Je trouve qu'on est beaucoup plus efficace en face à face pour expliquer les choses. Le contact humain est ce qu'il y a de plus important à la CSD* ».

Si les efforts de recrutement se concentrent sur nos métiers « phares » en pénurie (aide familiale, infirmière, garde...), l'objectif consiste aussi à montrer notre ASBL dans toute sa diversité. « *Nous avons beaucoup de métiers à la CSD, plus de 60 ! Certains sont très connus, d'autres beaucoup moins. Et nous avons de plus en plus besoin de profils spécifiques. Grâce au Job Day, nous avons pu attirer de nouveaux talents qui n'auraient peut-être jamais pensé à postuler chez nous et qui, au final, se sont dits « Pourquoi pas ? »* ».

Cet événement était une bonne initiative, car nous avons attiré beaucoup de monde à notre stand. Les gens ne connaissaient pas la fonction de livreur repas, du coup j'ai pu répondre à leurs questions et leur apporter des éclaircissements. C'était vraiment chouette et enrichissant comme expérience. Et la journée a porté ses fruits, car au final nous avons recruté pour notre service. J'ai adoré endosser ce rôle d'ambassadrice. À refaire, je participe sans hésiter.

– IRINA,
Ambassadrice lors du Job Day
Assistante sociale-gestionnaire d'équipe au service repas –

Pour y arriver, de nombreuses forces vives sont mobilisées, à commencer par la cellule recrutement. « *Celle-ci n'arrête pas de grandir, une quatrième recruteuse nous a d'ailleurs rejoint cette année. Cette équipe est parée pour aller chercher les talents de demain et faire face aux défis qui nous attendent* ». Ces efforts prolongent les actions entreprises depuis de nombreuses années, avec comme point d'orgue ce Job Day en 2022.

« *Nous allons réitérer cet événement à l'avenir et en faire un rendez-vous récurrent* », annonce notre directrice des ressources humaines. « *Cette première édition a servi de version test pour faire des essais... et des erreurs ! Il faut bien commencer quelque part, on ne peut que s'améliorer par la suite. Et qui sait, notre Job Day deviendra peut-être une référence ?* », sourit Carole avec optimisme.

Je savais vers quoi je voulais me diriger, c'était clair dans ma tête : je voulais devenir aide familiale. J'avais déjà postulé à la CSD et lorsque je suis venue avec mon CV au Job Day, on m'a très bien expliqué la fonction et j'ai pu rencontrer directement une recruteuse. Et finalement, j'ai été reprise ! Depuis, je me sens vraiment bien ici !

– MAÏTÉ BELLOT,
Engagée lors du Job Day
Aide familiale –

DANAE : LES FONDATIONS SONT POSÉES

C'est un chantier de plus de deux ans qui voit le jour ! Ce 1er février 2023, la CSD a migré vers son nouveau programme informatique. Une révolution numérique sans précédent qui va nous permettre d'optimiser notre fonctionnement.

Dans un premier temps, ce sont essentiellement les travailleurs de bureau qui sont concernés par ce nouveau programme chargé de répondre aux besoins de nos collègues, et ce au profit du bénéficiaire. Ergonomique, accessible et intuitif, Danae est loin de ce qu'on a pu connaître. Le temps de formation des nouveaux opérateurs call center passe de trois mois à deux semaines, plus besoin de retenir les numéros de chaque dossier, fini d'envoyer un mail à chaque fois qu'une donnée est encodée… L'info se trouvera directement au bon endroit, au bon moment, et sera accessible à tous. Une communication fluidifiée entre les services et un gain de temps considérable pour offrir un meilleur encadrement à nos bénéficiaires. Concrètement, pendant plusieurs mois, Julien, Martin et le prestataire externe Afelio ont régulièrement consulté les utilisateurs. « *Nous sommes les garants que Danae correspond à ce que les collègues attendent* », commence Julien Antoine, business analyst.

Danae va aussi, entre autres, permettre d'identifier tous les professionnels qui interviennent auprès du bénéficiaire, y compris les prestataires externes. Médecin traitant, voisin actif, enfants présents ou non, kiné, pédicure… Un atout pour notre call center et notre centre de coordination qui s'assurent ainsi que le patient dispose de toute l'aide nécessaire.

Au départ, je stressais un peu, d'autant plus que le passage effectif a été reporté. On se demandait si le programme était bien prêt. Certes, c'est un changement, mais on commence par de petites tâches simples, pour se l'approprier. Depuis quelques jours, on encode tout et le programme est assez facile à utiliser. Il n'y a plus de code à retenir par cœur. On s'entraide entre collègues quand on ne sait pas faire quelque chose. Je suis confiante pour la suite, surtout lorsque tout le monde sera à l'aise.

– DOMINIQUE MABROUCK,
Contact center –

Pour le moment, nous n'encodons que les données « infirmiers » dans Danae. Dans les semaines à venir, nous encoderons les données du service d'aide aux familles. Il y a quelques couacs, pour lesquels on s'adapte, mais certaines subtilités de notre travail ne sont pas (encore) prévues dans le programme. Ce qui est sûr, c'est que les équipes sont très disponibles et très à l'écoute pour trouver des solutions.

– MICHÈLE DANELUZ,
Facturation –

Je suis nouvelle dans la structure comme assistante sociale. J'ai appris à utiliser l'ancien programme rapidement, mais je n'ai pas eu le temps de m'y habituer comme certaines anciennes. J'ai participé aux phases de préproduction, ce qui me permet de ne pas avoir de difficultés avec Danae. J'aide d'ailleurs mes collègues quand elles ont des soucis. J'ai notamment participé à la création de fiches techniques. Le nouveau programme est intuitif et, une fois qu'on l'a apprivoisé, il permet de gagner du temps, notamment pour encoder en temps réel en famille.

– EMMANUELLE CAMBIER
Aide aux familles –

"DE NOMBREUX SOUCIS ONT ÉTÉ ANTICIPÉS"

« Le fait que nous ayons organisé deux préproductions « test » a permis d'anticiper un certain nombre de problèmes pour le jour J. Bien sûr, il y en a eu quand même, liés au grand nombre de personnes qui utilisent le programme en même temps, ou au fait que Danae était mis à l'épreuve par une utilisation poussée et intense. Mais dans l'ensemble, nous avons résolu les problèmes petit à petit pour revenir à une situation stable. Nous pouvons désormais proposer de nouvelles fonctionnalités », expliquent Julien et Martin, du service recherche et développement. Ce sont eux qui ont soutenu nos collègues pour le passage effectif. « *On a été bien accueillis par les travailleurs, car on arrivait avec des réponses à leurs soucis. L'accueil du programme était aussi positif. Évidemment, il y a un stress engendré par le double encodage temporaire et la surcharge de travail qu'il occasionne* ». Un mal nécessaire pour la sauvegarde des données.

Dans mon travail d'assistante administrative, je suis une habituée de l'ancien programme. Dès qu'on a commencé à parler de Danae, je n'étais pas emballée. Aujourd'hui je suis agréablement surprise. Certaines manipulations sont bien plus faciles. Bien sûr, on a eu quelques soucis les premiers jours, mais je suis confiante pour la suite !

– KARIN ROTHWEIL,
Soins infirmiers –

UN CHANTIER, SUR 10 ANS !

Bien entendu, un projet d'une telle ampleur ne peut pas être complet du premier coup. L'objectif était de fournir rapidement les premières fondations, le reste de la construction se poursuivra durant les 10 prochaines années. « *Nous corrigerons et développerons le logiciel jusqu'à liquider complètement l'ancien programme, dont la maintenance est très lourde* », explique Julien. L'objectif est d'intégrer dès que possible les quatre services qui ne sont pas encore reliés à Danae. Et Martin de poursuivre : « *L'image serait qu'on commence avec une petite voiture citadine pour finir avec une Ferrari dans 10 ans, afin d'apporter le plus rapidement possible de la valeur à l'utilisateur* ».

Le passage à Danae et les jours qui ont suivi se sont bien passés. Au niveau administratif, c'est beaucoup de boulot au début, mais c'est nettement plus agréable, plus lisible, plus facile d'utilisation que l'ancien programme. Quelques bugs non bloquants ont été résolus de suite. Je me réjouis de ne plus utiliser que Danae.

– NOÉMIE TURLEQUE,
Service de garde à domicile –

La difficulté au contentieux, c'est que nous encodons certains dossiers dans Danae, et d'autres dans l'ancien programme pour les services qui ne sont pas encore sur Danae. Nous sommes donc dans une sorte de double encodage à long terme. Pour ce qui est de Danae en particulier, le programme est vraiment pratique, vivement que tout s'y retrouve ! En attendant, nos équipes sont renforcées temporairement pour cette mise en route, et cela fait vraiment du bien.

– BARBARA GUYOT,
Contentieux –

POUR LES TRAVAILLEURS DE BUREAU… ET DE TERRAIN !

Une multitude d'applications « métiers » vont venir se greffer à Danae. L'objectif : apporter une solution personnalisée pour chaque service qui en a besoin. La première est HSW, un nouveau programme de gestion de temps de travail. D'autres « briques » sont déjà en place, pour la facturation et les infirmiers par exemple. Le prêt de matériel, le transport et les aides familiales bénéficieront dans les mois à venir de nouvelles applications qui faciliteront leur travail. « *Évidemment, tout cela se fera en concertation avec les travailleurs, comme nous l'avons fait pour Danae* », assure Martin.

L'INTERVISION À LA CSD

UNE MÉTHODE INNOVANTE ET PARTICIPATIVE

Depuis un an, la CSD compte dans ses rangs une psychologue en intervision. Kathelyne, c'est son nom, nous en dit plus sur cette méthode de travail innovante qui vise à faire émerger collectivement des solutions entre professionnels.

Bonjour Kathelyne ! Peux-tu nous expliquer en quelques mots ce qu'est l'intervision ?

L'intervision est une rencontre entre professionnels qui exercent le même métier. L'idée est de se dire : pour former les collègues, il n'y a pas mieux que les collègues ! Ils échangent sur une problématique commune afin de faire émerger les pistes de solution. Le but est de favoriser les échanges, d'exposer les difficultés, mais aussi de briser la solitude des métiers du domicile. Ils vont pouvoir tester de nouvelles pratiques, puis les évaluer par la suite, car l'intervision est un phénomène cyclique avec plusieurs rencontres fixées sur l'année.

Pratiquer l'intervision, c'est faire émerger de nouvelles méthodes de travail ?

Oui, nous voulons mettre en place des outils qui aideront les travailleurs dans leur quotidien. L'idée est d'aller chercher ce qui fonctionne pour l'étendre au groupe. Dans cette optique, un rapport est d'ailleurs rédigé après chaque intervision et envoyé à l'ensemble des acteurs impliqués. Le but est d'harmoniser les pratiques et de ramener de la cohérence dans les équipes. Nous avons tous besoin d'avoir des balises et de savoir comment procéder.

Et toi , quel est ton rôle durant ces intervisions ?

Mon premier rôle est de cadrer les échanges et de créer un sentiment de confiance. Je rappelle que l'on travaille dans le cadre du secret professionnel : tout ce qui est dit en intervision reste en intervision. On se met un peu à nu. Le but est de déposer les sacs de briques qu'elles portent depuis très longtemps. J'ai aussi un rôle de valorisation qui, je pense, est essentiel. Chacun, à son niveau de compétence, a quelque chose à transmettre à ses collègues. Ils ne s'en rendent pas toujours compte, donc mon rôle en tant que psychologue est aussi de leur en faire prendre conscience.

Sur quelles thématiques as-tu déjà travaillé ?

J'ai commencé à travailler l'an dernier avec les équipes d'aides familiales qui ont souffert des inondations. D'habitude, reprendre le travail fait généralement du bien après avoir vécu quelque chose de difficile. Mais ici, il y a un effet miroir quand elles se rendent en famille. La réalité que vivent leurs bénéficiaires les renvoie quotidiennement à ce qu'elles ont vécu. Les inondations, ce n'est pas fini. Beaucoup sont encore dans les travaux ou en attente de primes. Il faut pouvoir gérer ce stress et celui des bénéficiaires. Ce sont des filles fortes qui ne se plaignent pas, mais leurs gestionnaires d'équipe voulaient leur offrir préventivement un outil pour qu'elles puissent se décharger.

Tu envisages d'explorer d'autres pistes de travail ?

Cette année, je vais travailler avec les collègues du call center et de la télévigilance sur la problématique du deuil et du suicide. Comment réagir quand j'ai quelqu'un en ligne qui me dit « Je suis au bout du rouleau » ? Là aussi, c'était une demande des gestionnaires, car c'est une réalité que les équipes vivent au quotidien à la décroche.

Merci Kathelyne, et bonne continuation dans ton travail !

LE SERVICE CLIENTS MÈNE L'ENQUÊTE

ENQUÊTE
SERVICE
CLIENTS

En 2021, la CSD lançait son service clients. Sa mission ? Apporter une réponse claire, efficace et rapide aux bénéficiaires. Ce nouveau service découlait d'une démarche « qualité » traduisant notre volonté de rendre notre structure plus simple et plus accessible. Afin d'y parvenir, un premier chantier d'envergure attendait nos conseillers clients : la réalisation d'une grande enquête de satisfaction.

« *Cela faisait un petit temps que nous avions envie de prendre la température auprès des bénéficiaires pour savoir si on répondait à leurs besoins* », entame Rita Van Gheluwe, responsable du service clients. « *Le projet s'est mis en place naturellement en 2021 lors de la création de notre cellule qualité, nous voulions mesurer la satisfaction des personnes faisant appel à la CSD. Mener cette enquête est l'une des missions de nos conseillers clients* ».

Parmi ceux-ci, nous retrouvons Anaïs Frérard. « *Cet exercice était une première pour nous* », raconte-t-elle. « *Tous les conseillers se sont réunis pour voir sur quelle base on allait partir. Nous avons également sondé les autres services pour savoir ce qu'ils désiraient poser comme questions. Après avoir mené cette démarche transversale, nous avons effectué un tri pour donner naissance au questionnaire* ». Celui-ci fin prêt, il était temps pour nos conseillers clients de décrocher le combiné. « *Plus on le faisait, plus ça devenait naturel* », se souvient Anaïs. « *On a démarré au mois de mai pour finir fin novembre. Au total, nous avons déjà sondé 550 bénéficiaires !* ».

« LA SATISFACTION DU CLIENT DOIT DEVENIR UN VÉRITABLE INDICATEUR DE LA QUALITÉ À LA CSD. »

- ANAÏS FRÉRARD, CONSEILLÈRE CLIENTS -

Le service clients ne compte pas en rester là. « *C'est un effort continu. Nous voulons toucher un maximum de bénéficiaires. L'idée est de mesurer régulièrement la satisfaction du client. Celle-ci doit devenir un véritable indicateur de la qualité à la CSD* ».

Et les bénéficiaires, eux, qu'est-ce qu'ils en pensent ? « *Ils étaient agréablement surpris et satisfaits de cette démarche ! À chaque fois que nos collègues du call center avaient un bénéficiaire en ligne, ils leur proposaient de participer à l'enquête. Au début, ils se demandaient ce qu'on leur voulait. Mais une fois qu'on leur expliquait, ils voulaient nous aider* ».

Au final, qu'en est-il ressorti de cette enquête ? « *Beaucoup de positifs heureusement, mais aussi parfois de l'insatisfaction qui doit nous pousser à réfléchir sur notre manière de fonctionner* », insiste Amélie Rabene, directrice de la transversalité. « *Que devons-nous travailler pour répondre aux besoins du bénéficiaire ? Cette question, nous devons nous la poser constamment avec les services concernés pour instaurer de nouveaux réflexes. Et faire preuve d'audace pour y répondre de la manière la plus adéquate possible !* ».

LA CSD À LA RENCONTRE DE SES PARTENAIRES

En mai, la CSD organisait un brunch dans ses locaux à l'attention des professionnels du secteur socio-sanitaire de Seraing. L'objectif de ce moment sucré-salé ? Renforcer nos liens avec nos partenaires et amorcer de nouvelles collaborations. Marjorie Dodeigne, chargée de relations, nous dit tout sur cette matinée.

« *L'initiative vient des assistantes sociales du service d'aide aux familles, qui travaillent sur les secteurs de Seraing* », entame Marjorie. « *Elles m'expliquaient que c'était compliqué de créer un lien de qualité avec les professionnels de leurs secteurs. Elles constataient aussi que le métier d'aide familiale était souvent méconnu. J'ai alors commencé à réfléchir, avec l'aide du service communication, au meilleur moyen pour renforcer ces liens avec nos partenaires* ».

Après quelques minutes de réflexion, l'idée d'un brunch a vite émergé. « *Nous étions convaincus de l'importance de se visualiser et de se rencontrer, pas uniquement par téléphone ou en envoyant une brochure* », détaille la chargée de relations. « *Il nous a semblé logique qu'ils puissent découvrir la CSD et nos locaux. Nous sommes donc partis sur l'idée d'une matinée d'échanges et de rencontres autour de viennoiseries et d'une tasse de café* ».

Outre du bon café, Marjorie voulait aussi proposer une matinée ludique. « *Je ne voulais pas faire quelque chose de traditionnel. Je n'avais pas envie de créer un événement auquel nous-mêmes nous n'aurions pas envie d'aller* », détaille-t-elle. « *Nous sommes donc partis sur l'idée d'un brunch convivial avec des activités ludiques et interactives, comme des quizz, des objets à trier ou encore des tables de discussion. Les retours étaient très positifs, aussi bien sur le fond que sur la forme !* ».

Cette première rencontre ne restera pas sans lendemain. « *L'objectif était de pouvoir s'identifier et de créer un répertoire reprenant les noms, adresses de contact et rôles de chacun. Celui-ci a été distribué à tous les participants et est également accessible pour nos collègues sur le réseau informatique* ».

Grâce à cette initiative, Marjorie renforce les liens avec nos partenaires. « *Je suis convaincue que c'est en se rencontrant que l'on crée les meilleurs partenariats* », confie-t-elle.

Au vu du succès rencontré par cette première édition, d'autres brunchs de réseautage seront organisés à l'avenir. « *Nous avons mis de l'énergie pour réaliser cette première édition. La trame est là, nous prévoyons donc de réitérer cet événement pour d'autres secteurs en fonction des besoins* », se réjouit-elle. « *C'est en se visualisant que les liens se tissent. Les échanges sont plus fluides, car on sait à qui on a affaire. Clairement, je trouve que c'est hyper enrichissant d'organiser ce genre de rencontres !* ».

« JE SUIS CONVAINCUE QUE C'EST EN SE RENCONTRANT QUE L'ON CRÉE LES MEILLEURS PARTENARIATS. »

– MARJORIE DODEIGNE, CHARGÉE DE RELATIONS –

NOS ERGOTHÉRAPEUTES AU CHEVET DES PLUS JEUNES

En septembre, notre service d'ergothérapie a lancé le projet « Liaison pédiatrique » : une prise en charge adaptée des jeunes en matière d'aménagement du domicile. Laurie Guérin et Aleksandra Fivé, toutes deux ergothérapeutes, nous en disent plus sur cette nouvelle offre.

« *Le service d'ergothérapie a toujours accepté les demandes qui concernent les enfants* », explique Aleksandra.

« *Toutefois, cet accompagnement n'était pas spécifiquement adapté aux plus jeunes. Il n'y avait pas de différences dans l'aide apportée par rapport à un adulte* ». Il y a quelques années, une réflexion est donc lancée au sein du service : et si la CSD proposait une formule « sur mesure » pour les jeunes ? « *Laurie et moi nous sommes portées candidates pour mener à bien ce projet, que nous avons décidé d'appeler « Liaison pédiatrique »* ».

POURQUOI CE NOM ?

« *L'idée est que nous fassions le lien entre les familles et tous les professionnels qui gravitent autour de l'enfant* », détaille Laurie. « *Nous allons proposer aux jeunes et à leur entourage une prise en charge complète pour les accompagner dans l'aménagement de leur lieu de vie* ». Une solution clé sur porte pour leurs proches. « *Quand les parents travaillent, ce n'est pas toujours simple pour eux de trouver le temps nécessaire. Nous voulons être un relais en leur offrant un service adapté aux besoins de leur enfant* ».

QUELLE LIMITE D'ÂGE ?

Aucune ! La liaison pédiatrique s'adresse aux enfants, adolescents et jeunes adultes porteurs de handicap. La prise en charge se base sur le degré de dépendance du jeune.

Cette « liaison pédiatrique » permettra aussi d'assurer un suivi tout au long de leur croissance. « *La particularité des enfants, c'est qu'ils grandissent ! C'est un facteur primordial à prendre en compte dans l'aide que nous allons mettre en place* », souligne Aleksandra. « *Nous avons contacté de nombreux fournisseurs pour proposer aux parents le matériel le plus adapté pour chaque âge. Et si cela nécessite dix visites de notre part au domicile, nous le ferons !* ».

Dans un premier temps, seules Laurie et Aleksandra prendront en charge les enfants au sein du service. « *Nous allons réorganiser nos agendas, car travailler avec des plus jeunes est très énergivore en temps* », expliquent-elles. « *Il y a tout un environnement autour de l'enfant : cela demande beaucoup de recherches, de communication et de transmission de l'information. Notre souhait, à terme, est de devenir un service spécialisé en pédiatrie* ».

2022, C'ÉTAIT AUSSI...

UN SERVICE DE GUIDANCE POUR LES COLLÈGUES

Notre mission est d'être en première ligne pour aider les bénéficiaires. Mais pour prendre soin des autres, nous avons d'abord besoin de prendre soin de nous. C'est pour cette raison que la CSD et le service social de Solidaris ont mis en place un accompagnement personnalisé et ouvert à tout notre personnel. Ce que nous avons appelé « service de guidance » s'adresse à nos travailleurs qui se sentent en difficulté et souhaitent solliciter une aide financière ou administrative, récurrente ou exceptionnelle.

UNE GARDERIE POUR LES ENFANTS DU PERSONNEL

Suite aux nombreuses demandes du personnel, le service de garde de la CSD organise désormais des garderies pour les enfants de nos collègues lors des congés scolaires. Durant les vacances d'hiver et de détente, le succès et la bonne humeur étaient au rendez-vous ! Entre bricolages hauts en couleur, animations extérieures, comptines et séances de repos, nos gardes d'enfants malades ont assuré et les enfants se sont éclatés. Une formule gagnante qui permet à leurs parents d'aller travailler en laissant leurs progénitures entre de bonnes mains !

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE VOTRE BIEN-ÊTRE

Suite à un appel à candidatures lancé par le Gouvernement wallon, la CSD Liège figure parmi les opérateurs chargés de concrétiser le projet « d'assistance digitale 2.0 ». L'objectif ? Installer des capteurs connectés au domicile de personnes en perte d'autonomie. Ces systèmes dits « intelligents » scrutent leurs activités journalières et déclenchent l'alerte en cas de situation anormale. Cette alerte atterrit chez nos centralistes de la télévigilance, qui prennent alors le relais pour s'assurer que la personne est bien en sécurité. D'ici juin 2024, cette technologie équipera déjà plus de 5000 logements en Wallonie.

LA CSD SUR LE TAPIS ROUGE

En novembre, la CSD Liège était reprise parmi les 27 finalistes aux Trends Impact Awards. Ce concours, organisé par le journal Trends-Tendances, le cabinet de conseil PwC Belgium et l'Antwerp Management School, récompense les entreprises qui ont un impact positif sur la société. Au total, ce sont plus de 300 entreprises qui avaient posé leur candidature ! Et même si la CSD n'a finalement pas remporté de prix, nous sommes fiers d'avoir participé à cette aventure qui vient souligner l'engagement sans faille de nos travailleurs auprès des bénéficiaires.

LA CSD EN CHIFFRES

Du 01/01/2022 au 31/12/2022

REPAS
251 000
repas distribués à
1800 clients

TRANSPORT COLLECTIF
4 600 clients
transportés lors de
13 200 missions

TRANSPORT BÉNÉVOLE
1 900 clients
transportés lors de
3 700 missions

LOCATION DE MATÉRIEL
4 200 articles
loués par **7 200 clients**

CALL CENTER & SERVICE CLIENTS
138 000
appels traités

GARDES D'ENFANTS MALADES
11 900 heures
prestées dans
129 familles

SOINS INFIRMIERS
570 500
prestations auprès de
5 300 patients

AIDE AUX FAMILLES
536 000 heures
prestées dans
5 800 familles

GARDES RÉPIT
18 000 heures
prestées dans
100 familles

ERGOTHÉRAPIE
1 000 bénéficiaires
31 liaisons pédiatriques

GARDES À DOMICILE
96 500
heures prestées dans
330 familles

COORDINATION
1 450 actions
entreprises
(réunion à domicile, ouverture de dossier, Belrail screener...)

TÉLÉVIGILANCE
5 200 abonnés à la télévigilance
14 000 abonnés CSD et services associés (gérés par la CSD Liège)

LES ÉQUIPES DE LA CSD

Du 01/01/2022 au 31/12/2022

1149 femmes
Moyenne d'âge : 41 ans

103 hommes
Moyenne d'âge : 39 ans

TOTAL : 1252

162 ENTRÉES

128 SORTIES

14 Livraison de matériel médical

- 13 - Livreurs
- 1 - Gestionnaire d'équipe

23 Télévigilance

- 4 - Placeurs
- 17 - Centralistes
- 2 - Gestionnaires d'équipe

22 Call center et service clients

- 15 - Opérateurs call center
- 1 - Facilitateur au call center
- 6 - Conseillers clients

64 Encadrement et supports

- 12 - Direction, responsables et secrétariat
- 16 - Ressources humaines
- 4 - Communication
- 11 - Financiers
- 10 - Entretien et logistique
- 1 - Chargé de parc automobile
- 1 - Chargé de relations
- 1 - Psychologue d'intervision
- 6 - I.T.
- 2 - Recherche et développement

792 Aide aux familles

- 679 - Aides familiales
- 59 - Aides ménagères sociales
- 33 - Assistants sociaux
- 21 - Contact center

149 Soins infirmiers

- 109 - Infirmiers
- 26 - Aides-soigants
- 7 - Chefs de secteur
- 7 - Assistants administratifs

115 Gardes

- 84 - Gardes à domicile
- 12 - Gardes répit
- 13 - Gardes d'enfants malades
- 3 - Assistants sociaux
- 1 - Éducateur
- 2 - Assistants administratifs

10 Centre de coordination

- 8 - Coordinateurs
- 2 - Assistants administratifs

35 Livraison de repas

- 13 - Aides familiales repas
- 16 - Livreurs repas
- 1 - Diététicien
- 1 - Assistant social
- 2 - Gestionnaires d'équipe
- 2 - Assistants administratifs

22 Transport collectif

- 18 - Chauffeurs
- 2 - Assistants administratifs
- 2 - Planificateurs

6 Ergothérapeutes

RAPPORT ANNUEL
CSD LIÈGE
ÉDITION 2022

ÉDITEUR RESPONSABLE

Laurent Wenric

CSD Liège

Rue de la Boverie, 379

4100 Seraing

www.csdliege.be

CSD LIÈGE

COORDINATION

Service communication

ÉCRITURE

Bastin Maxime

Giovanelli Aude

Pirard Pauline

PHOTOS

Service communication

GRAPHISME

Chloé Parisis

IMPRESSION

AZ Print

RAPPORT ANNUEL 2022 CSD LIÈGE