

# contact

LA REVUE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

N°156

41<sup>E</sup> ANNÉE • 1<sup>ER</sup> TRIMESTRE 2020

Édition de la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile - Av. Adolphe Lacomblé 69-71, bte 7 - 1030 Bruxelles • No d'agrégation : P.304027 - Bureau de dépôt : Liège • © Bénédicte Mandiaux Photo

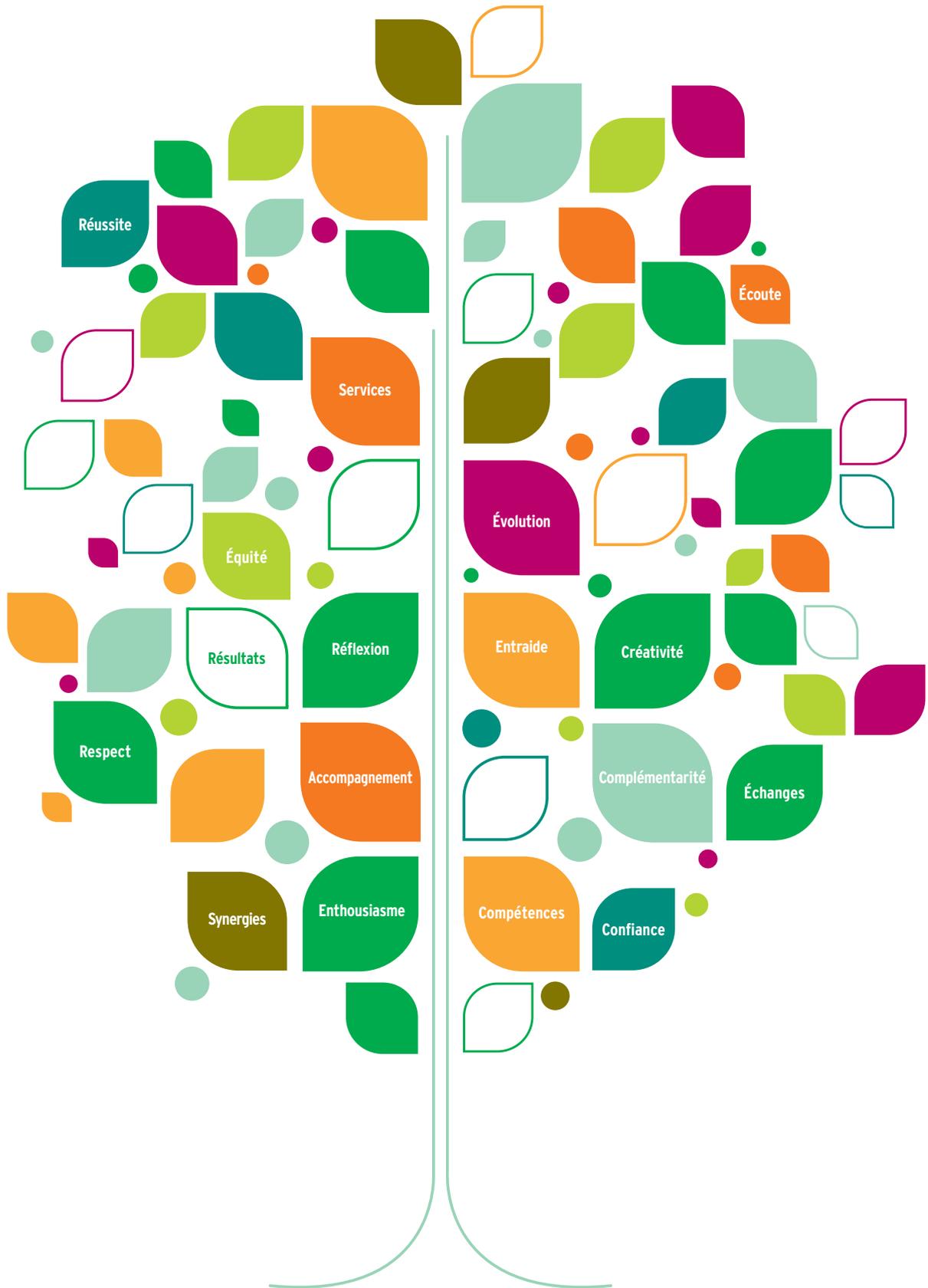


NUMÉRO

## Spécial FASD



Partenaire Mutualité chrétienne



**Ensemble, nous construisons une société plus solidaire.**

# Apprenons à nous connaître

ÉDITO

Julien Bunckens, Directeur général de la FASD

Une fois n'est pas coutume. Nous avons pris l'initiative, pour ce numéro du Contact, de vous parler de la FASD et rien que de la FASD.

Ces dernières années ont connu pas mal de changements : nouveaux collègues, nouvel organigramme, nouveau comité de direction, nouvelle direction générale. Il était donc plus que temps de prendre un moment pour nous présenter. Parce que derrière chaque adresse e-mail se cache une personne, en chair, en os et en expérience, ce numéro un peu spécial vous permettra de mieux connaître celles et ceux qui, chaque jour, composent l'équipe de la fédération. À travers ces quelques feuilles, nous nous fixons l'objectif de vous faire (re)découvrir nos locaux, nos dynamiques, nos métiers, nos parcours, nos quotidiens.

Page après page, vous aurez l'occasion de rencontrer chaque collègue de la FASD. De courts portraits équilibrés entre vie privée et vie professionnelle tenteront de démystifier cette équipe qui paraît toujours trop lointaine,

toujours déconnectée de vos réalités, toujours en décalage par rapport à vos demandes.



Nous tenterons également de vous montrer comment nous envisageons le travail et comment nous fixons nos objectifs pour les prochains mois et les prochaines années. Parce qu'une fédération n'a pas d'utilité sans ses membres, parce qu'un collectif n'est pertinent que s'il se connaît et se fait confiance, parce que c'est en s'appuyant sur les expertises des uns et des autres que nous répondrons mieux demain qu'hier aux problématiques vécues chaque jour. En tant que Directeur général de la FASD, je suis convaincu que mieux se connaître permet de mieux travailler ensemble. Je pense également que le manque de reconnaissance est source de mal-être et que cette connaissance l'un de l'autre ne peut être efficace que lorsqu'elle est croisée et partagée.

Parce que nous agissons toutes et tous au profit d'un meilleur accompagnement au domicile, parce que nous regardons dans la même direction, parce que nos actions sont toutes autant différentes que complémentaires, aussi utiles les unes que les autres, la fédération et les services du domicile ne peuvent que se rapprocher et se rencontrer afin de garantir la meilleure articulation et le meilleur renforcement de nos actions locales. Tous ensemble, notre intérêt commun est de fournir une présence de qualité au domicile de nos bénéficiaires. Tous ensemble, nous nous battons au quotidien pour que l'accompagnement à domicile ne devienne pas un produit de luxe.

Bonne lecture !

## contact

LA REVUE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

41<sup>e</sup> année - n°156 - 1<sup>er</sup> trimestre 2020  
Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile · asbl,  
Avenue Adolphe Lacombié 69/71, bte 7 · 1030 Bruxelles  
N° d'entreprise : 0449690614 · RPM - Bruxelles  
Tél. 02 735 24 24 · communication@fasd.be  
www.aideetsoinsadomicile.be



> Éditeur responsable : Julien Bunckens > Rédactrice en chef : Myriam Heuze > Contributions : L'équipe FASD : Mohammed Aboukhair, Fathia Arahoui, Pauline Ayinkamiye, Olivier Baldelli, Hugues Bertrand, Julien Bunckens, Anne Charles, Yassine Cherif, Bruno Chéronnet, Inès Degembe, Bernard Delcour, Martine Demanet, Isabelle Gérard, Francisco Guerrero, Aurore Guyette, Myriam Heuze, Joseph Karenzo, Yasmina Laghmari, Audrey Maigre, Didier Minguet, Dolores Pachon, Anne-Sophie Paquet, Edgard Peters, Virginie Russo, Jules Sion, Gaël Verzele > Photos : @Bénédicte Maïndiaux Photo excepté p.6, p.7 et p. 28 > Relecture : Anne Charles, Martine Demanet, Aurore Guyette, Audrey Maigre et Anne-Sophie Paquet > Conception et mise en page : Olagil - Tél. 02 375 65 15 - www.olagil.be > Sur couverture : Photo : @Bénédicte Maïndiaux Photo

Les articles sont publiés sous la responsabilité de leur auteur. La reproduction des articles publiés dans Contact, même partielle et à des fins non commerciales, est autorisée à condition d'indiquer la source et d'envoyer un exemplaire de la publication à la FASD.

DIRECTION  
GÉNÉRALE

Julien Bunckens  
Directeur général

En tant que Directeur général, Julien est le pilote et le coordinateur de l'équipe de la fédération. En lien étroit avec les instances de l'asbl ainsi qu'avec l'ensemble des ASD, il stimule les décisions et veille à leur bonne mise en œuvre. Enfin, il assure le rôle de représentation extérieure de la FASD auprès du monde mutuelliste, associatif et politique.

Contact : [julien.bunckens@fasd.be](mailto:julien.bunckens@fasd.be)

## LE GOUVERNAIL DANS LA BONNE DIRECTION

Éducateur spécialisé de formation, investi depuis toujours dans un environnement associatif d'abord scolaire puis d'éducation permanente, j'ai eu l'occasion, il y a 10 ans, de changer radicalement d'orientation professionnelle.



Travaillant avec des jeunes en difficulté, souvent placés par les institutions judiciaires, puis avec des enfants autistes au sein de leur milieu de vie, j'ai été élu à la direction du CJC, une fédération d'organisations de jeunesse. Cette première expérience dans une fédération patronale m'a permis de me former à ce métier très particulier. Gestion financière, coordination d'équipe

et de projets, dynamiques pédagogiques, stratégies politiques et exercice de mandats, j'ai pu acquérir quelques-unes des compétences utiles et nécessaires à la fonction de direction.

C'est à la suite d'un passage d'un peu plus de 3 ans chez Altéo, mouvement social de personnes malades, valides et handicapées, que

j'ai rejoint la FASD en février 2019. Quel défi ! Et surtout, quel plaisir de rejoindre un projet terriblement centré sur le quotidien de dizaines de milliers de personnes sur notre territoire. Moi qui cherche toujours du sens, de l'impact et la capacité d'agir sur un projet de société, me voilà plus que servi. Curieux par nature, je jongle entre mon boulot principal et deux activités annexes. Tout d'abord, je suis depuis 3 ans associé d'une petite entreprise organisant des cours de bricolage à destination du grand public, sur tout le territoire belge. Ensuite, j'occupe depuis quelques mois la fonction de juge consulaire au tribunal de l'Entreprise de Liège. Cela me permet de rester en contact régulier avec la région dans laquelle je vis depuis toujours, autrement que sur mon vélo pour lequel je développe une véritable passion.

## LE DOMICILE EST AU CŒUR DES ENJEUX DE SOCIÉTÉ

Plus que jamais, la question du domicile est au cœur des enjeux de société et donc des nôtres. Le vieillissement de la population, l'augmentation de l'isolement et la diminution des recours à l'hospitalisation font que nos métiers verront leur nécessité augmenter avec les années. Les situations de vie allant en se complexifiant, la vie communautaire faisant office d'originalité, les noyaux familiaux n'ayant plus la même force d'attractivité, le recours aux services d'aide et de soins rentre dans la norme et nous place dans un fantastique dilemme humain : à la fois, nous nous réjouissons de voir nos emplois de plus en plus reconnus et utiles à la société, à la fois nous préférerions que toutes ces personnes que nous aidons n'aient plus besoin de nous.

Professionnels et consciencieux, rigoureux et désireux d'être là, nous serons, toutes et tous, au rendez-vous. Plus que jamais, notre ténacité à aider l'autre nous donnera l'énergie et la bonne humeur nécessaires à la bonne réalisation de nos métiers.

**POUVOIR COMPTER SUR DES COLLÈGUES EN QUI LA CONFIANCE EST ACQUISE EST UN LUXE DONT PEU DE CHEFS D'ÉQUIPE PEUVENT SE VANTER.**

Papa d'un jeune garçon, j'ai le plaisir de vivre en plein cœur de la Hesbaye au rythme d'une famille recomposée de 5 personnes.

### Mes missions :

Après un an de prise de fonction, j'exerce toujours avec autant de plaisir une fonction que je compare à celle d'un capitaine de bateau ; à la tête d'une équipe, misant sur les spécialités de chacun, prenant en compte différents éléments de contexte, tentant de répondre aux surprises et aux urgences pour amener tout un équipage (et pas mal de plaisanciers) à bon port.

J'ai la chance incroyable d'être entouré de personnes aux talents multiples tant ici à la fédération que dans les services ASD que nous coordonnons. Comme pour tout navire de taille significative, il est impossible de faire avancer seul la FASD. Encore moins de prendre seul la bonne direction. Pouvoir compter sur des collègues en qui la confiance est acquise est un luxe dont peu de chefs d'équipe peuvent se vanter. Pour vous aider, pour vous soutenir et se mettre à vos côtés, la fédération se réinvente et se redéfinit. Nos services, nos outils, nos formations, nos réponses à vos questions, tout ce que nous pourrons vous apporter se construira dans l'optique de vous offrir le meilleur soutien. Dorénavant, la FASD se fera collective et intrinsèquement liée aux réalités relayées dans ses groupes de travail. Nous ferons de vos difficultés nos priorités et, face aux critiques qui s'expriment, nous tâcherons de construire les meilleures solutions collectives.

Bernard Delcour,  
Julien Bunckens,  
Gaël Verzele  
et Edgard Peters

## LES DÉFIS NE MANQUENT PAS...

Les défis ne manquent pas et peuvent parfois ressembler à des freins à notre métier. Je suis pourtant confiant quant à notre capacité à agir sur notre environnement et transformer les difficultés en opportunité de rebond. L'avantage d'être en fédération est la force et la solidarité que le groupe peut fournir. Plus que quiconque dans le secteur, nous saurons trouver les ressources, la créativité, les outils d'innovation, les liens à l'histoire utiles et nécessaires pour nous réinventer et inscrire les services d'Aide et Soins à Domicile dans une histoire à très long terme.

Avec les représentants de vos ASD, nous établirons à la fois les pistes rapides à mettre en place à court terme tout en assurant une vision à long terme qui appuiera le développement de nos métiers dans un double objectif de qualité portant autant sur les soins que sur le travail en lui-même. Nous aurons à cœur de permettre à chacun de trouver une place épanouissante dans une structure qui place la qualité de l'aide et des soins dans le top de ses priorités.

Si la déclaration peut sembler simple, la mise en œuvre ne le sera pas pour autant. Nos objectifs rencontreront de multiples contraintes avec lesquelles nous devrons aménager des voies d'évolution positives. Crises politiques, diminution globale des revenus des pouvoirs publics, multiplication des initiatives privées et commerciales dans le champ du domicile, évolutions de la mobilité, complexification des situations sociales et de santé mentale... ■



## SOUTIEN À LA DIRECTION

DPO  
(Data Protection Officer)

Chef d'orchestre de la mise en conformité des ASD vis-à-vis de la nouvelle réglementation européenne sur la protection des données (le RGPD), il conseille les directions générales de la FASD et des ASD dans ce processus.

Contact : [dpo@fasd.be](mailto:dpo@fasd.be)

### Sa mission

Le métier de DPO est récent et ses missions sont clairement décrites dans le RGPD. Sans entrer trop dans les détails, il s'agit surtout de veiller à ce que le RGPD soit intégré dans la culture d'entreprise, de conseiller et d'informer quant aux aspects légaux, de contrôler le respect du règlement

et d'être le point de contact pour toute question relative au RGPD, que ce soit de la part d'un bénéficiaire, d'un membre du personnel et aussi de l'Autorité de Protection des Données (APD), anciennement appelée "Commission vie privée".

### Un dernier mot

Le RGPD n'est pas une révolution, c'est une évolution. Le DPO est là pour vous aider, vous accompagner. N'hésitez jamais à contacter votre DPO.

Vincent Bockstael, qui a été le premier à endosser la casquette de DPO pour les ASD et la FASD, a mis en place les outils et procédures RGPD. Il a choisi de voguer vers de nouveaux horizons. Nous le remercions et lui souhaitons beaucoup de succès dans son nouveau challenge.

En attendant l'arrivée de celui ou celle qui prendra le relais, vos questions relatives au RGPD, envoyées à [dpo@fasd.be](mailto:dpo@fasd.be), continueront à être traitées. ■



© Jonathan Smith - Unsplash

Cap sur la conformité.

Inès est celle sur qui s'appuie la Direction générale pour toutes les tâches "pointues" de secrétariat de direction.

Contact : [secretariat@fasd.be](mailto:secretariat@fasd.be)

**SOUTIEN  
À LA DIRECTION**

**Inès Degembe**  
Assistante de Direction

## L'EFFICACITÉ DE LA BONNE HUMEUR

Petit bout de femme pleine d'énergie, j'ai travaillé quelques années à l'Union des Villes et Communes de Wallonie, ainsi qu'à l'université de Namur, après un graduat en Relations Publiques/Communication. En octobre 2017, j'ai rapidement été intégrée dans la super équipe de la FASD grâce à laquelle je me suis épanouie dans mes nouvelles fonctions.



### Mes Missions :

J'assiste Julien, notre Directeur général, pour l'ensemble des tâches administratives liées à sa fonction : gestion de l'agenda, accompagnement dans les groupes ou instances qui nécessitent la rédaction de documents de suivi... Je lui apporte aussi mon soutien dans le classement des documents et dans la préparation de notes pour les réunions de travail.

Je suis également chargée de la réservation des salles pour les réunions et de la gestion de dossiers administratifs spécifiques tels que les publications au Moniteur belge et Registre UBO\*. Je m'assure de tous les suivis dans les réunions d'instances. Je veille aussi à la mise à jour de fichiers et je participe à la finalisation de documents tels que le rapport d'activité ou le répertoire téléphonique par exemple.

Et finalement, c'est moi qui suis la première ligne par e-mail de la FASD.

**CONCILIER LES AGENDAS ET ATTENTES DE 4 DIRECTEURS N'EST PAS UNE MINCE AFFAIRE. JE SUIS DEVENUE LA CHAMPIONNE DE L'ORGANISATION DES "YAKA" QUI TOMBENT DU CIEL ET DES AUTRES "AU FAIT, ÇA AUSSI"...**

### Un dernier mot :

Concilier les agendas et attentes de 4 directeurs n'est pas une mince affaire. Je suis devenue la championne de l'organisation des "Yaka" qui tombent du ciel et des autres "au fait, ça aussi". ■

**Durant l'absence d'Inès, c'est Aurélien Godin qui assure les missions de soutien à la Direction.**

\* "Ultimate beneficial Owner". Plus d'infos sur <https://finances.belgium.be/fr/E-services/ubo-register>

“Seul on va plus vite,  
ensemble on va plus  
loin.”

Le département Aide & Soins vient de voir le jour à la FASD ; cette nouvelle structuration est le fruit d'un long cheminement autour de la collaboration interprofessionnelle. Rétroacts et perspectives...

En 2015, la fonction de *Chargée de Mission Aide & Soins* est créée au sein de l'équipe de la FASD dans un contexte politique important pour notre secteur, à savoir la signature de protocoles d'accord d'Aide et de Soins conclus entre les différentes autorités politiques compétentes en matière de formation, de l'action sociale et de la santé (Cf. Contact n°148). Ceux-ci ont permis d'ouvrir la réflexion sur une problématique bien connue des professionnels de l'Aide et des Soins : la frontière non évidente dans la pratique entre les actes réservés aux praticiens de l'art infirmier et les demandes formulées aux prestataires du secteur AVJ (la réalisation de soins d'hygiène par exemple).

Dès 2009, la FASD s'est mobilisée pour donner du sens et permettre la mise en œuvre de ces orientations politiques qui n'avaient pas encore de cadre légal. Or, forte de plus de 20 années d'offre de services intégrés et consciente de l'importance de ces réflexions, tant pour les bénéficiaires que pour les professionnels de l'aide et des soins, il était évident pour la FASD de s'investir proactivement dans ces réflexions. S'ouvre alors un double travail : documentation et élaboration d'un modèle opérationnel de collaboration interprofessionnelle d'une part, et d'autre part, un travail de sensibilisation et de lobbying auprès des autorités politiques compétentes et des autres acteurs du secteur de l'aide et des soins à domicile.

Assez logiquement, le constat a été posé que cette fonction de *Chargée de Mission Aide & Soins* ne pouvait à elle seule penser ce modèle de collaboration interprofessionnelle. Elle a permis – et permet encore – la mise en lien des différents secteurs des ASD : les Soins infirmiers, l'AVJ et la Coordination. Elle a aussi documenté les enjeux associés à cette collaboration. Cependant, c'est l'ensemble des représentants des ASD qui se doivent d'insuffler cette orientation. En d'autres mots, il est nécessaire que chacun porte cette vision au sein de ses différents mandats, qu'ils soient politiques, académiques (recherche et formation) ou de défense des métiers. La FASD a donc progressivement repensé son organisation afin de répondre toujours



Virginie Russo, Audrey Maigre,  
Gaël Verzele, Edgard Peters  
et Anne-Sophie Paquet

**FINALEMENT, NOUS NE POUVONS NIER L'ÉMERGENCE DE L'INNOVATION SOCIALE AU SEIN DE NOTRE SECTEUR ! QU'IL S'AGISSE DES ENJEUX EN LIEN AVEC L'E-SANTÉ OU ENCORE L'APPUI DU DIGITAL À L'EXERCICE DE NOS MÉTIERS.**

mieux aux besoins des ASD et à cette logique interprofessionnelle. La récente création du département Aide & Soins en est une manifestation. Celui-ci regroupe des fonctions préexistantes, en lien direct avec les trois grands secteurs de l'Aide et des Soins à Domicile que sont les Soins infirmiers, la Coordination et l'Aide à la Vie journalière. Actuellement, cinq personnes y travaillent et occupent respectivement les fonctions de directeurs métiers, responsable coordination et chargées de mission Aide & Soins.

### **Un nouveau département... une nouvelle orientation ?**

Cette organisation en département rencontre de fait la volonté d'envisager les métiers du domicile dans une dynamique transversale et interdisciplinaire. Les secteurs d'activités ont vu le jour à des moments différents de l'histoire, en réponse aux besoins en constante évolution de la population. Chaque métier s'est donc développé et continue d'évoluer dans son domaine d'activité. Progressivement, et de manière de plus en plus marquée, il est nécessaire d'envisager de front ces évolutions afin de maintenir une cohérence et le même cap. C'est précisément l'objectif de ce département : décloisonner les pratiques, s'inspirer et partager les bonnes comme les mauvaises expériences vécues au sein des différents secteurs.

Cette structuration en département rencontre la dynamique impulsée par les pratiques de terrain qui tendent à se dévelop-

per et/ou être favorisées. Bien entendu, la volonté de proposer un accompagnement à domicile dans une vision intégrée n'est pas neuve et est le fondement même des ASD, en tant que service intégré, mis en place depuis près de 25 ans !

Au-delà d'évoquer une *nouveauté*, nous préférons employer la notion de *momentum* qui appuie la nécessité de travailler de manière transversale sur les questions d'actualité ! Plus que jamais, la première ligne de l'aide et des soins est l'objet d'intérêts. Certains évoqueront le virage ambulatoire en cours depuis une bonne dizaine d'années, d'autres évoqueront les enjeux en lien avec l'évolution de la morbidité (augmentation des maladies chroniques par exemple) et/ou le vieillissement de la population, d'autres encore pointeront les évolutions en termes des métiers du secteur (tant au niveau de la formation que de la pratique).

### **Un département... de nombreux chantiers !**

Par conséquent, le moment est venu de travailler à la définition de notre vision prospective de l'organisation de la première ligne de l'Aide et des Soins. L'heure n'est plus aux constats d'évolution des besoins de la population mais bien à la définition d'une architecture pertinente et efficiente de réponses à ces enjeux. Les acteurs politiques régionaux en sont conscients et légitimés par la 6<sup>e</sup> réforme de l'état (régionalisation de nombreuses compétences de la santé) et mettent en place des dispositifs pour y répondre telles que les assises de la 1<sup>re</sup> ligne prévues prochainement en Région wallonne.

Le monde universitaire n'est pas en reste ! En 2019, la Chaire interdisciplinaire de la première ligne BE-HIVE<sup>1</sup> a vu le jour sous l'impulsion d'un financement de la Fondation Roi Baudouin. Le premier gros projet de cette chaire fut la réalisation du *1<sup>er</sup> livre blanc de la première ligne en Région wallonne et à Bruxelles*. La FASD a accompagné ce processus au regard de cette nouvelle dynamique de département Aide & Soins : participation aux ateliers

de discussion selon l'expertise pertinente au regard de la thématique, participation aux comités de résonance en fonction de l'expertise en recherche scientifique... Par ailleurs, nous identifions de plus en plus de demandes de participation à des études universitaires. Ceci est dû, notamment, à la volonté des bailleurs de fonds de la recherche de créer davantage de liens entre les chercheurs et les opérateurs de terrain. Répondre à ces sollicitations de manière concertée nous permet d'accompagner au mieux ces processus et veiller à ce qu'ils puissent enrichir les ASD dans leurs missions.

Enfin, nous ne pouvons nier l'émergence de l'*innovation sociale* au sein de notre secteur ! Qu'il s'agisse des enjeux en lien avec l'e-santé ou encore l'appui du digital à l'exercice de nos métiers. Ces innovations présentent des avantages et inconvénients transversaux aux différents secteurs qu'il convient de partager et d'évoquer de concert afin que leurs intégrations dans nos pratiques soient les plus bénéfiques possibles et de réels soutiens au déploiement de nos métiers.

### **Un département... des expertises multiples !**

Cette nouvelle dynamique, telle que cet article tente de la pointer, vise à appuyer une collaboration interprofessionnelle nécessaire à notre projet intégré *Aide & Soins*. Il s'agit donc de mettre en œuvre une nouvelle orientation de travail qui favorise la mise en commun, l'échange et le partage d'expertises notamment via le partage de bureaux, l'organisation de séances formelles de travail, la rédaction commune de notes d'orientation...

L'impulsion de cette nouvelle dynamique ne gomme en rien les spécificités des différents métiers que regroupent le département. Pour preuve, nous vous invitons à prendre connaissance de ces spécificités dans les articles suivants.

Nous ne manquerons pas de vous partager l'évolution de ce chantier ambitieux et passionnant... Restez à l'affût ! ■

**La FASD a donc progressivement repensé son organisation afin de répondre toujours mieux aux besoins des ASD et à cette logique interprofessionnelle.**

1 <http://www.be-hive.be/>

Gaël Verzele,  
Directeur Aide à la Vie  
journalière (AVJ)

Gaël assure la représentation de nos services AVJ dans le secteur, dans les lieux de gestion paritaire, auprès des pouvoirs subsidants et du politique. Dans ces missions, il est accompagné par Audrey Maigre.

Contact : [gael.verzele@fasd.be](mailto:gael.verzele@fasd.be)



Cela fait maintenant bientôt 3 ans que j'ai repris la fonction de directeur du secteur AVJ dont les multiples missions me permettent de mobiliser les compétences pédagogiques, relationnelles, politiques et organisationnelles développées tout au long de mon parcours.

Ce numéro spécial du Contact est l'occasion pour moi de vous faire découvrir de manière un peu plus concrète les principales missions qui animent au quotidien cette fonction de Directeur du secteur AVJ à la FASD.

### Valorisation et défense du secteur, des services et de ses bénéficiaires

La FASD est un interlocuteur direct des décideurs politiques, des administrations et pouvoirs subsidants, ainsi que des autres secteurs avec lesquels les services sont susceptibles d'interagir (maisons de repos, aide à la jeunesse, petite enfance, enseignement...). Au travers des mandats au sein de diverses instances consultatives et décisionnelles, de participations à des espaces d'échanges et de travaux ainsi que de contacts et rencontres tant formels qu'informels, nous travaillons à la valorisation des réponses sociétales apportées par nos services mais également à la mise en évidence de l'évolution

### DE L'ENSEIGNEMENT À LA FASD, POUR, PAR ET AVEC VOUS !

J'ai 38 ans, suis papa de deux garçons (7 et 4,5 ans) et originaire de Dottignies (Hainaut Picardie) mais j'habite, depuis 10 ans, en région liégeoise. Tout comme pour mon lieu de vie, mon parcours professionnel n'a rien de linéaire. En effet, avant de rejoindre la FASD, j'ai successivement été enseignant dans le spécialisé, détaché pédagogique dans les secteurs jeunesse et politique puis coordinateur pédagogique au Secrétariat général d'Altéo, mouvement social de personnes malades, valides et handicapées de la Mutualité chrétienne.

des réalités et besoins de la population, et, par conséquent, de ceux des services et de leurs travailleurs.

Par exemple, même si ce dossier n'a malheureusement pas politiquement abouti, nous avons ainsi été très actifs lors des

deux dernières années sur le projet d'Assurance autonomie. Nous avons pu y négocier des mesures permettant, entre autres, d'augmenter l'offre de services à la population, et donc l'emploi, d'améliorer les normes d'encadrement social et administratif dans les services ou encore

### À LIRE : PAROLES DE TRAVAILLEURS DU DOMICILE :

- "Les carnets d'Irènes - paroles d'aides familiales" de Réjane Peigny et Josiane De Ridder, Éditions Luc Pire.
- "Petits bonheurs d'une aide à domicile" de Nicole Lachat, Éditions Cabédita.
- "Aide à domicile : Mon cœur à l'ouvrage" de Marie-Anne Bugnicourt-Seysse, Éditions Thot.
- "Derrière vos portes; Coulisses d'un service d'aide à domicile" de Dafna Mouchenik, Éditions Michalon.

de diminuer le coût des prestations pour les bénéficiaires. Nous espérons donc, et nous y serons attentifs, que ces enjeux et les réponses qui émergent des nombreux travaux entre l'ensemble des acteurs seront pris en compte dans les orientations que le nouveau gouvernement souhaitera prendre pour notre secteur.

### Vision à moyen et long termes

Diriger c'est également anticiper les réalités, les défis et les besoins de demain. Par conséquent, au-delà de la valorisation et de la défense de l'actuel, je reste, avec les autres membres du département de l'aide et des soins, attentif aux réflexions et aux projets visant à déterminer et à anticiper les besoins de demain. Dernièrement, nous avons ainsi participé à divers colloques sur la digitalisation des métiers du domicile, à des groupes de travail avec le secteur de l'enseignement en vue de faire évoluer la formation initiale de nos différents métiers, aux travaux d'une Chaire interuniversitaire qui débute une série de recherches sur les enjeux de la première ligne d'aide et de soins, etc. Toutes ces contributions sont indispensables pour faire émerger des recommandations à destination du politique mais également pour alimenter nos propres réflexions internes et faire évoluer nos pratiques.

### Relations paritaires

Si vous connaissez le fonctionnement des relations entre syndicats et employeurs au niveau de votre entreprise, la gestion paritaire plus générale du secteur peut vous apparaître plus éloignée, et pourtant elle détermine pas mal d'éléments de vos conditions de travail. Dans le cadre des missions qui sont confiées à la fédération, il y a cette représentation des

services dans l'ensemble des lieux de gestion paritaire du secteur. Les principaux sont :

- Les commissions paritaires où sont négociées et signées les conventions collectives définissant les avantages et cadres de fonctionnement sectoriels (primes de fin d'année, barèmes, sursalaires, aménagements de fin de carrière...).
- Les fonds sociaux et Maribel où sont par exemple créés des emplois supplémentaires et où sont prévus des soutiens financiers à destination d'aide-ménagères désireux de suivre une formation d'aide-familial(e).

### Relais des directions de services

Au-delà de ma fonction de contact et relais pour les directions de services avec le reste de l'équipe ou les ressources extérieures, les réunions mensuelles avec les directions

AVJ ainsi qu'avec les directeurs généraux permettent de tenir tout le monde informé des actualités politiques et sectorielles, de construire les mandats que les services donnent à la FASD pour ses missions quand cela est nécessaire, d'échanger sur les pratiques dans les différents services dans le but de toujours faire évoluer positivement chaque ASD, de coconstruire des réponses à des problématiques rencontrées, etc.

### Un dernier mot :

C'est ainsi que, comme j'aime à le défendre, l'aide à domicile doit être envisagée pour, par et avec les bénéficiaires. L'ensemble des missions qui sont confiées à la fonction de directeur du secteur AVJ à la FASD sont réalisées pour, par et avec les services. ■

Gaëll Verzele et Audrey Maigre



**Audrey Maigre,**  
Chargée de Mission Aide  
à la Vie journalière

Mon parcours professionnel témoigne de mon éclectisme ! J'ai eu la possibilité de travailler au sein de différentes structures de 1<sup>re</sup> ligne (maison médicale, pré-gardiennats, centre ambulatoire pour toxicomanes) ainsi qu'au sein du service Infor Santé de la Mutualité Saint-Michel\*. J'ai aussi pu partager mon goût de la connaissance via l'enseignement de promotion sociale (section aide familiale et aide-soignant), en Haute École section paramédicale et sociale ou encore universitaire.

Actuellement, je suis membre scientifique du centre de recherche "*Approches sociales de la santé*" de l'ULB.

Et depuis presque 3 années, je découvre la joie d'être maman de 2 magnifiques filles qui permettront certainement un jour d'apprécier le professionnalisme des gardes d'enfants malades ASD...

**Mes missions :**

J'ai d'abord travaillé à la FASD de 2015 à fin 2017 en tant que Chargée de Mission Aide & Soins sous la supervision de la direction de l'Aide à la Vie journalière. Ce poste venait de s'ouvrir et avait pour objectif de travailler le dossier de la collaboration interprofessionnelle, soit le renforcement des liens entre les différents professionnels du domicile notamment. Dossier passionnant et complexe, il m'a permis de rencontrer les différents métiers d'apprendre à les connaître, d'identifier les possibilités et les freins à la collaboration tout en me familiarisant avec le travail en fédération. Rapidement, mon portefeuille d'activités s'est élargi me permettant de m'épanouir dans la défense des métiers de l'AVJ, la gestion de projets et la préparation de dossiers plus politiques (tel

Avec une vision Aide & Soins, Audrey mène différents projets spécifiques au secteur et apporte un soutien à la direction AVJ dans le suivi des dossiers.

Contact : [audrey.maigre@fasd.be](mailto:audrey.maigre@fasd.be)

**LA PREMIÈRE LIGNE : UNE VRAIE PASSION**

Infirmière de formation, c'est lors de mon 1<sup>er</sup> cours de "Soins de santé primaire" que j'ai trouvé ma voie ! Sans le savoir, j'ai trouvé tout ce que je cherchais : la rencontre de valeurs (la solidarité, la justice sociale, la participation...), de l'action politique (plaidoyer) et la santé comme ressource et non un but en soi... bref, les fondements de la promotion de la santé.

C'est donc tout naturellement que je me suis spécialisée en Santé communautaire puis en Sciences de la Santé publique et finalement, j'ai aussi acquis quelques notions de gestion via un Master complémentaire. Il m'importe de cultiver ma curiosité et mon souci de comprendre les différentes facettes d'une problématique.

que le projet d'assurance autonomie). Après un passage à la Mutualité Saint-Michel, j'ai retrouvé l'équipe de la FASD pour poursuivre les missions entamées 2 ans plus tôt. J'aspire également à soutenir le développement de l'axe "*recherche et développement*" du département Aide & Soins qui est, sans nul doute, une nécessité pour toujours mieux comprendre et appréhender les évolutions diverses de nos secteurs.

J'apprécie, dans l'exercice de ma fonction, la possibilité de combiner une attention au bien-être des bénéficiaires, des travailleurs tout en œuvrant à renforcer / maintenir une société solidaire.

**Un dernier mot :**

D'un premier abord, je peux sembler distante et froide mais rassurez-vous ce n'est que l'expression d'une certaine timidité ! Une fois lancée, je suis une vraie pipelette mais



aussi et surtout une oreille attentive. C'est donc avec grand plaisir que je me mets à la disposition des équipes des ASD pour entendre, comprendre et défendre leurs besoins et demandes. Si en plus, une petite gourmandise et du bon café se trouvent dans les parages, soyez alors garantis de mon efficacité... et n'oubliez pas : "*L'union fait la force*".

**J'APPRÉCIE, DANS L'EXERCICE DE MA FONCTION, LA POSSIBILITÉ DE COMBINER UNE ATTENTION AU BIEN-ÊTRE DES BÉNÉFICIAIRES, DES TRAVAILLEURS TOUT EN ŒUVRANT À RENFORCER / MAINTENIR UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE.**

\* Mutualité chrétienne de Bruxelles.

Maillon indispensable entre l'institutionnel, les directions du secteur et les experts de terrain, Virginie veille aussi à accroître la transversalité au sein du département Aide & Soins.

Contact : [coordination@fasd.be](mailto:coordination@fasd.be)

### AMBASSADRICE CHALEUREUSE, ENTHOUSIASTE ET CONVAINCANTE

Assistante sociale de formation et de nature très optimiste, j'ai choisi cette profession car j'apprécie les contacts humains et la recherche de solutions dans ce domaine. Pour moi, ce métier est une vocation avec un grand "V", ce qui me permet d'affirmer que, depuis le début de ma carrière, je n'ai jamais eu le sentiment d'aller travailler. Parallèlement, j'assume aussi le plus beau métier du monde, je suis maman de quatre merveilleux garçons. Toujours à la recherche de nouveaux défis, j'ai participé à de nombreux projets toujours dans le but de partager et d'apprendre. J'ai forgé mon expérience sur le terrain durant quasi 20 ans, tantôt comme AS SAFA, tantôt comme coordinatrice et j'ai ensuite assumé le poste de responsable de coordination au centre du Hainaut Oriental. Mon expertise dans la défense des intérêts du métier auprès du Cabinet de la Ministre et de l'Administration m'a finalement amenée à la FASD.



Virginie Russo  
Responsable Coordination

### Mes missions :

Je suis en quelque sorte, le messenger entre l'Administration, le Cabinet, les directions et nos experts des centres régionaux.

J'organise régulièrement des réunions avec les responsables des centres de coordination pour échanger sur la législation du secteur. Je me nourris de l'expérience de nos coordinateurs en participant environ deux fois par an à la réunion d'équipe de chaque centre. Je mets en place des groupes de travail pour les coordinateurs sur différents thèmes. Et, grande nouveauté au programme de cette année, une première journée annuelle dédiée au secteur. Cette proximité avec le terrain me permet d'alimenter les débats avec les différentes instances que je côtoie.

Parallèlement, je suis également référente pour le programme ANTALYS qui permet la gestion quotidienne des aides apportées à nos bénéficiaires. Pour faciliter et optimiser l'utilisation de cet outil, j'ai mis en place un groupe de travail qui se rencontre plusieurs fois par an.

À la FASD, dans un souci de transversalité, je suis de plus en plus amenée à travailler en étroite collaboration avec mes collègues de l'Aide à la Vie journalière (AVJ) et des Soins infirmiers (SI). Nous faisons d'ailleurs

partie du même département Aide & Soins. Cf. pp.8-9.

### Un dernier mot :

La coordination est un secteur qui ne cesse d'évoluer. Sa valeur ajoutée a enfin été reconnue par l'Arrêté du 13 juin 2019. Cette décision assure un avenir prometteur à ce beau métier que je défends et que je continuerai à

protéger. Mon défi pour les années à venir : Optimiser la connaissance du métier et sa valorisation !

Au passage, je tiens à saluer l'excellent travail de Geneviève Aubouy qui m'a précédée dans la fonction, qui s'est battue durant de nombreuses années et a ouvert la voie à la valorisation de notre secteur. Merci Geneviève ! ■

### LE COORDINATEUR, UN TRAVAILLEUR DE L'OMBRE INDISPENSABLE !

Le coordinateur travaille pour les bénéficiaires, les aidants proches et collabore avec les différents prestataires dans le but d'optimiser l'aide à domicile. Il doit tenir compte des différents paramètres ; chaque situation est unique et il doit sans cesse faire preuve de créativité. Son expertise du réseau est un outil précieux. Il œuvre souvent dans l'ombre contrairement aux prestataires du quotidien mais il travaille en permanence pour le bénéficiaire, toujours à la recherche de services, de solutions... Il peut s'appuyer sur l'aide précieuse de l'administratif/ve en coordination, toujours disponible et à l'écoute.

La coordination c'est un art... L'art de connaître son réseau, d'écouter, de proposer ce qui semble le plus adapté à la situation. L'art, aussi, de négocier, de rechercher, de collaborer, de s'informer en permanence sur les services existants. Et ce toujours dans le respect du choix du bénéficiaire et en privilégiant ses intérêts.

Edgard Peters,  
Directeur Soins infirmiers  
(SI)

Aux manettes du Secteur Soins infirmiers, Edgard est toujours à l'écoute de l'ensemble des acteurs car il sait que la collaboration avec tous les partenaires au sein des différents réseaux est indispensable pour accomplir l'ensemble des missions.

Contact : [edgard.peters@fasd.be](mailto:edgard.peters@fasd.be)

## TOUT L'ART DU RÉSEAUTAGE

Ma formation initiale est un graduat infirmier hospitalier complété par une spécialisation en pédiatrie/néonatalogie, suivi d'une licence en Sciences Sanitaires à l'ULg. De multiples formations complètent mon parcours académique : certificats en hygiène hospitalière et en développement continu de la qualité des soins infirmiers ainsi que des formations orientées management ("Auto-positionnement en leadership" par exemple).

D'origine liégeoise, mon parcours professionnel a commencé au C.H.R de la Citadelle comme infirmier au centre néonatal intensif. Rapidement, j'ai gravi les échelons : d'infirmier en chef adjoint à infirmier chef de service où j'avais la responsabilité de diverses unités de soins et services médico-techniques. Dans le cadre de cette fonction, j'ai eu l'opportunité de coordonner différents projets : DI-RHM<sup>1</sup>, implémentation du dossier infirmier informatisé... Ces expériences m'ont donné le goût de la gestion de projets complexes et ambitieux au profit du développement des soins infirmiers. Profession que j'ai eu à cœur de représenter face aux différents enjeux rencontrés par le secteur des soins de santé. Ce qui m'a conduit à assumer la fonction de Directeur du secteur des Soins infirmiers de la FASD depuis 2009.



1 Dossier Infirmier – Résumé Hospitalier Minimum

### Mes missions :

Les missions associées à ma fonction sont diverses et variées. Pour n'en citer que quelques-unes :

- Représentation et défense du secteur des soins infirmiers à domicile.
- Participation aux négociations dans le cadre des relations paritaires (relations entre syndicats et employeurs).
- Soutien au développement des différentes pratiques et du projet ASD.
- Promotion de l'innovation sociale, technologique et organisationnelle.
- ...

Pour accomplir ces nombreuses missions, il est primordial de collaborer avec les dif-

férents collègues de la FASD et plus particulièrement avec Anne-Sophie Paquet, Chargée de Mission "Aide & Soins" pour le secteur des Soins infirmiers.

Je souhaiterais mettre en évidence l'une de mes missions qui me passionne mais n'en est pas moins complexe et peut paraître "obscur" : la représentation et la défense des intérêts du secteur des soins infirmiers à domicile. Actuellement, cette matière reste principalement une compétence fédérale.

La complexité vient du fait que les structures de décisions et les parties prenantes

sont multiples et varient en fonction du dossier que l'on traite : législation professionnelle, financement, enseignement, innovation...

Je veille à assurer cette mission au regard du projet global "Aide & Soins à Domicile" pour les différents profils : le personnel prodiguant les soins (infirmiers, assistants en soins hospitaliers et aides-soignants), le personnel de soutien (administratif, logistique...) et le personnel d'encadrement (infirmiers responsables, infirmiers chefs, directions soins infirmiers...).

Pour remplir efficacement cette mission, la

Edgard Peters  
et Anne-Sophie Paquet



bonne connaissance des réalités de chaque ASD est primordiale. Cela se fait spontanément par l'écoute de chaque professionnel lors des moments de rencontre, de formations... ou de manière plus structurée lors des réunions / groupes de travail spécifiques. Les réunions mensuelles avec les directions soins infirmiers des ASD en sont un exemple récurrent.

C'est un processus complexe, comme je le mentionnais précédemment, mais aussi de longue haleine. Prenons, à titre d'exemple, la reconnaissance et le financement de la prestation "préparation hebdomadaire des médicaments" (code de soin ASD : PI). Les propositions de la FASD en la matière ont été construites sur base des difficultés rencontrées auprès de nos bénéficiaires, rapportées par les directions soins infirmiers et analysées via une étude. Les recommandations issues de cette analyse ont constitué une solide base de travail pour la reconnaissance INAMI. Ce processus a duré 3 ans.

Face à la durée des processus de changements, il est nécessaire de développer une vision à moyen et long termes afin d'anticiper l'avenir et les différents enjeux pour assurer et maintenir la qualité des soins et

**LA COMPLEXITÉ VIENT DU FAIT QUE LES STRUCTURES DE DÉCISIONS ET LES PARTIES PRENANTES SONT MULTIPLES ET VARIENT EN FONCTION DU DOSSIER QUE L'ON TRAITE : LÉGISLATION PROFESSIONNELLE, FINANCEMENT, ENSEIGNEMENT, INNOVATION...**

les réponses aux besoins des bénéficiaires et de leur entourage.

Par ailleurs, ce type de dossier nécessite un véritable travail de lobbying et d'alliances avec différentes parties prenantes : organisations de soins infirmiers à domicile (indépendants et salariés), associations professionnelles, organisations syndicales, ministères, INAMI, Cabinets ministériels, autres professionnels de la santé (médecins, pharmaciens...).

Finalement, j'ai souhaité mettre en exergue l'une de mes missions mais j'ai le souci de conduire toutes celles qui me sont confiées à partir des réalités de l'ensemble des ASD.

#### Un dernier mot

Je profite de l'opportunité de cet article pour remercier chacun d'entre vous pour la richesse de vos apports qui me permettent

de représenter au mieux vos réalités et m'encouragent dans mon engagement professionnel.

Et je vous dis : "À bientôt...". ■

**Face à la durée des processus de changements, il est nécessaire de développer une vision à moyen et long termes afin d'anticiper l'avenir et les différents enjeux...**

Anne-Sophie Paquet  
Chargée de Mission  
Soins infirmiers (SI)

Avec un regard transversal Aides & Soins,  
Anne-Sophie gère différents projets et dossiers  
spécifiques au secteur Soins infirmiers.

Contact : anne-sophie.paquet@fasd.be

### AU-DELÀ DE MES RÊVES D'ENFANT !

Depuis mon plus jeune âge, je souhaitais plus que tout au monde devenir "infirmière à la Croix Jaune & Blanche" ! Lorsque j'ai obtenu mon graduat en soins infirmiers en 2003, c'est tout naturellement que je suis entrée à l'ASD du Luxembourg, et j'y suis restée une petite douzaine d'années. J'ai rejoint l'équipe de la FASD il y a 5 ans en tant que Chargée de Mission Tutorat. Sous ce contrat, j'étais en charge de l'implémentation du Tutorat dans les équipes de soins infirmiers ASD - y compris la création des outils ad hoc en partenariat avec des représentants de chaque ASD (Brochure d'accueil, Fiches Procédures de soins et Fiches Prestations) - ainsi que du dossier "Reclassement professionnel" (toujours en cours en partenariat avec notre conseillère juridique).



En 2016, ma fonction s'est élargie pour devenir Chargée de Mission en Soins infirmiers : je touche à diverses matières dans des domaines qui me passionnent : l'e-Santé et la vaste thématique des politiques de santé avec une vision plus transversale du département Aide & Soins.

Je suis maman d'une petite fille de 7 ans et en plus de mon temps plein à la FASD, je suis en dernière année de Master en Sciences de la Santé Publique à l'UCL.

#### Ma fonction/Mes missions

Je travaille sous la responsabilité du Directeur Soins infirmiers de la FASD, Edgard Peters, en concertation avec les secteurs Aide à la Vie journalière et Coordination ainsi qu'en étroite collaboration avec les directions Soins infirmiers des ASD, notamment dans la conduite de projets et les suivis des réunions mensuelles.

De plus, je travaille au sein d'une équipe dynamique et il n'est pas rare de se rendre service et/ou de collaborer avec un collègue qui, a priori, est éloigné de mon département (formation, conseillère juridique, DPO, service informatique, etc.).

Ces 3 dernières années ont été consacrées presque exclusivement au dossier infirmier électronique (DIE) : travail avec les développeurs externes pour finaliser le développement de l'application, rédaction du Manuel d'utilisateur, formation des infirmiers-référents DIE et suivi de l'implémentation ainsi que collaboration avec des partenaires externes tels que le Réseau Santé Wallon®, Abrumet® et Intersysto® pour ne citer qu'eux.

Les connaissances et compétences acquises ces dernières années me permettent de diversifier ma fonction avec un accent davantage "politique" en représentant le secteur des soins infirmiers à domicile dans divers groupes de travail concernant l'e-Santé au

sens large et la défense du métier d'infirmier. Grâce à mon travail, j'apprends chaque jour quelque chose de nouveau : un nouveau texte de loi/réglementation, un nouvel outil informatique ou simplement, la découverte d'un collègue.

#### Un dernier mot

En rédigeant ce texte, je me dis que j'ai largement dépassé mes rêves d'enfant et que mon évolution en 5 ans est assez étonnante voire "détonante" ! Lorsque je suis arrivée à la FASD, allumer un PC était une épreuve... Maintenant, je jongle avec certains outils informatiques et bureautiques... Ce qui épate mon entourage ! De ce fait, je conclus simplement avec ceci : *tout est possible pourvu qu'on ait la volonté et l'humilité d'apprendre !* ■

Martine est chargée de la gestion du programme annuel de formation continuée pour les professionnels de l'Aide et des Soins à Domicile. Ce programme est construit avec la collaboration des directions métiers et des relais formation de chaque ASD en s'appuyant sur les demandes formulées par les professionnels et les besoins liés à l'évolution des métiers et/ou de la législation.

Martine Demanet  
Responsable Formation

formation@fasd.be



### LES VALEURS DE SERVICE ET D'ENGAGEMENT

Je travaille à la FASD depuis juin 2008. Assistante sociale de formation, j'ai aussi une licence en gestion du social et mon parcours professionnel précédent m'a permis de travailler tant dans le secteur des personnes âgées que celui du handicap ; j'ai effectué du travail à domicile pendant plusieurs années et cela m'aide énormément pour comprendre la réalité des professionnels des ASD.

J'ai toujours travaillé dans le domaine associatif. C'est pour moi, avant tout, un état d'esprit où les questions humaines sont essentielles. Les valeurs de service et d'engagement donnent sens et cohérence à ma vie professionnelle. La question du bien-être des personnes aidées et celui des professionnels est au cœur de ma fonction.

### Mes missions :

J'assure la réalisation de la brochure qui présente le programme annuel, et également la gestion et l'organisation des formations tout au long de l'année : contact avec les formateurs, gestion des inscriptions, des excusés/absents, envoi des courriers de confirmation, réservation des salles et des sandwiches, réalisation des fardes pour les participants, gestion du matériel et des salles, accueil et mise en route des journées. Je gère également le travail administratif lié aux formations (dossiers subsides, états des lieux des inscriptions, synthèse des évaluations, congé éducation payé...). Heureusement, je peux compter sur l'aide régulière de Dolores !  
Ma fonction comprend également le suivi des dossiers vieillissement, démence et bénévolat.

### Pour construire l'offre de formation, j'ai toujours à l'esprit de :

- Permettre à chaque professionnel du domicile de dispenser un savoir-faire et un savoir-être qui rendent sa présence plus efficace auprès des patients et des bénéficiaires fragilisés par le grand âge, par la maladie et/ou le handicap et qui font appel à ses services ;
- Favoriser l'interdisciplinarité en permettant la rencontre et une meilleure connaissance des rôles des uns et des autres sur base d'une intervention autour du patient ou du bénéficiaire, avec comme valeur centrale l'autonomie de la personne et son bien-être ;
- Encourager, en s'extrayant de son travail quotidien et via le partage, la prise de conscience du fait que chacun est responsable de son devenir professionnel ; assurer la formation continuée des référents et leur supervision ;

- Proposer pour les métiers des centres ASD des formations en lien avec les besoins spécifiques qui sont les leurs.

### Un dernier mot :

J'ai une chance énorme de réaliser un travail qui m'anime et me permet de nombreux échanges enrichissants. J'en profite pour remercier Agnès Schiffino, ancienne Directrice générale de la FASD, qui m'a fait confiance en m'engageant pour cette fonction et m'a tout appris sur l'Aide et les Soins à Domicile. Que le respect et le dialogue puissent être présents au cœur de toutes nos interventions ! C'est, dans cet esprit, que j'espère finir ma carrière et transmettre à celui ou celle qui me succèdera ! ■

Aurore Guyette,  
Conseillère juridique

Aurore est la référence pour toutes les questions et soucis d'ordre juridique rencontrés par les ASD et la FASD.

Contact : juridique@fasd.be

### PRO BONO PUBLICO\*

Jeune diplômée en droit international, droit de l'homme et droit humanitaire, j'ai débarqué à la FASD en février 2019 pour reprendre la fonction de Conseillère juridique. Depuis toujours, l'aspect humain de la société me semble essentiel. C'est certainement utopique mais selon moi, notre monde serait plus beau si la compréhension et la solidarité étaient les mots d'ordre.

Dès lors, c'est tout naturellement qu'au sortir de mes études, je me suis orientée vers l'exercice d'une profession dans le secteur non marchand. Et la FASD m'a donné la chance d'y accéder !



(\*) Pour le bien public.

### Mes missions :

Comme le titre de ma fonction l'indique, mes tâches principales consistent à aider la Fédération et ses membres dans l'interprétation de textes à caractère juridique et administratif, mais aussi à assumer la

rédaction et l'amélioration des normes et règles s'appliquant aux secteurs de l'Aide à la Vie journalière, de la Coordination et des Soins infirmiers. J'apporte un avis précis et éclairé dans des matières qui peuvent paraître ardues, telles que le droit du travail et le droit social (contrats, rémunération,

avantages). Enfin, je représente la Fédération et ses membres dans divers organes de concertation sociale et groupes de travail.

En résumé, on pourrait faire un parallèle entre ma fonction de Conseillère juridique et celle de traducteur. Tous deux veillent à rendre plus compréhensible et lisible pour tout le monde un texte qui au départ ne l'est pas forcément.

### Un dernier mot :

Vos questions et vos demandes contribuent à construire mon expérience encore toute jeune. Grâce à vous, j'apprends tous les jours ! Au fur et à mesure que nous nous connaissons et que nous avancerons ensemble dans les dossiers, j'essayerai de vous transmettre du mieux que je peux mes connaissances et analyses utiles à la résolution de vos soucis journaliers. ■

Myriam Heuze, Martine Demanet  
et Aurore Guyette



Myriam est chargée de coordonner l'ensemble de la communication et de veiller à la bonne circulation de l'information vers l'extérieur et en interne.

Elle collabore à la valorisation de l'image de la FASD et des ASD, via différents canaux et supports.

Myriam Heuze  
Chargée de  
Communication

communication@fasd.be

## LA COM' ASD/FASD : UNE RECHERCHE D'ÉQUILIBRE

J'ignore comment, au départ d'une licence en Communication à l'ULiège, ma bonne étoile m'a concocté un parcours professionnel aussi varié et enrichissant. Elle m'a d'abord conduite dans le monde l'enseignement et de la formation d'adultes. Elle m'a ensuite emmenée dans l'univers de l'édition et plus particulièrement celui des livres pédagogiques. Pour ensuite m'ouvrir les portes de la RTBF et puis celles de deux échevinats, un wallon et l'autre bruxellois. Ces expériences m'ont fait découvrir que j'aspirais à travailler dans une organisation dont la finalité est tournée vers l'humain et répond à des enjeux de société. Et là, ça y est ! J'ai trouvé une fonction qui a du sens avec, en bonus, une grande convivialité.



### Mes missions :

Arrivée il y a quelques mois, j'ai d'abord rencontré mes nouveaux collègues et découvert le fonctionnement de la communication à la FASD et dans les ASD. Ces constats d'une nouvelle venue et les échanges avec le Groupe Image, me permettent de construire progressivement une stratégie de communication cohérente qui sera proposée au Collège des Directeurs puis mise en œuvre via un plan de communication.

Au quotidien, je soutiens les actions de communication interne et externe, j'anime le Groupe Image, je coordonne la revue Contact et je veille à la qualité de nos publications. Je veille aussi à l'amélioration du site Internet et à la présence de la FASD sur les réseaux sociaux. Il m'arrive aussi d'ouvrir mon carnet d'adresses pour réactiver des contacts dans l'univers des médias.

Dans les ASD, chacun s'efforce de fournir des services de grande qualité aux bénéficiaires ; ma contribution est de le faire savoir. Cependant, assurer cette visibilité n'est pas un boulot en solo mais le fruit d'une collaboration avec mes collègues des régions et ceux de la FASD qui pilotent les rouages institutionnels et les métiers. C'est ensemble que nous communiquerons une image professionnelle et qualitative. Je crois aussi au "bouche à oreille" et aux vertus de la bonne réputation. Chaque prestation appréciée dans une famille est une action de communication aussi importante qu'une conférence de presse.

### Un dernier mot :

Développer une stratégie de communication efficace ASD/FASD, c'est comme marcher sur un câble tendu en hauteur entre deux immeubles : un exercice d'équilibre entre le respect des spécificités régionales et une cohérence d'ensemble nécessaire pour communiquer une image forte. Et l'équilibre, cela se travaille à chaque instant. Alors, concertons-nous, parlons-nous. Bref, communiquons ! ■

**JE CROIS AUSSI AU "BOUCHE À OREILLE" ET AUX VERTUS DE LA BONNE RÉPUTATION. CHAQUE PRESTATION APPRÉCIÉE DANS UNE FAMILLE EST UNE ACTION DE COMMUNICATION AUSSI IMPORTANTE QU'UNE CONFÉRENCE DE PRESSE.**

## DÉPARTEMENT SUPPORT

**Bernard Delcour**  
Directeur administratif,  
financier et informatique

Le département *Support*, dirigé par Bernard, regroupe des activités administratives et comptables essentiellement tournées vers la gestion de la FASD comme entité juridique et d'autres activités plus tournées vers le service aux ASD telles que la tarification, les statistiques, l'informatique et les marchés publics.

Contact : [bernard.delcour@fasd.be](mailto:bernard.delcour@fasd.be)



Avec la participation des ASD, j'anime deux réunions de concertation :

- La réunion mensuelle des DAF (Directeurs Administratifs et Financiers) des ASD au cours de laquelle nous échangeons sur les bonnes pratiques et envisageons les mutualisations possibles.
- La réunion mensuelle du Groupe Informatique Stratégique qui a pour mission de réfléchir aux évolutions nécessaires de nos outils de gestion.

J'exerce également des mandats de représentation de la FASD aux conseils d'administration de :

- la Maison de la Croix Jaune et Blanche (propriétaire des bureaux de la FASD) ;
- la Confédération des Centres de Coordination des Services de Santé à Domicile ;
- PSD – Vitatel.

À tour de rôle, et en fonction de nos agendas, mes collègues directeurs de la FASD et moi participons aux Conseils d'Administration et Assemblées générales des ASD.

### Comment le Département Support est-il organisé ?

#### 1. Ceux qui rendent des services directs aux ASD

##### L'informatique

On râle facilement sur elle mais comment ferait-on aujourd'hui sans elle (et sans l'électricité !) ? D'outil de calcul, elle est passée à outil de gestion et aujourd'hui de communication. Sans elle, pas d'internet, pas de Facebook, pas de paiement par

carte bancaire, pas de GPS, pas d'appareils connectés, etc.

L'IT FASD est responsable de la maintenance des programmes de gestion des activités des ASD : de la planification des tournées et des horaires à la facturation en passant par l'enregistrement des soins donnés ou le calcul des prestations des travailleurs. Nos programmes sont communs à toutes les ASD et l'IT FASD veille à ce que cela tourne !

##### La Tarification

La facturation des ASD vers les Mutuelles passe par la FASD de même que les remboursements correspondant des mutuelles. Nous gérons les erreurs et les rejets qui

surgissent lors du processus.

##### Les Statistiques

Sur base de toutes les données charriées par les programmes communs à l'Informatique, la FASD a construit avec les ASD toute une série de statistiques destinées à aider les ASD à suivre leurs activités régionales pour prendre les bonnes décisions de gestion assurant la pérennité de leurs missions.

##### Les Marchés Publics

En 2019, les ASD ont décidé de mutualiser leurs achats d'autant plus que la majorité d'entre-elles est soumise à la procédure des marchés publics qui est compliquée et requiert, à la FASD, une personne dédiée

### MON FIL ROUGE : LE SERVICE AUX PERSONNES

J'ai rejoint la FASD fin mai 2018 après un parcours professionnel européen et varié qui m'a permis d'animer des structures de secteurs très différents mais avec un fil rouge permanent : le service aux personnes ! J'ai besoin que la finalité de mon travail ait un sens social certain.

Ma mission est dès lors double : assurer l'administration correcte de la maison FASD et offrir de l'aide et de l'assistance pointue aux ASD dans les domaines dont elles ont confié la gestion à la Fédération, dans un souci d'efficacité, via la mutualisation des moyens.

à cette mission. En achetant groupé, nous allons acheter mieux et moins cher, en toute conformité à la loi.

## 2. Ceux qui assurent la gestion interne de la Fédération

### La Comptabilité et les Finances

La FASD attache une grande importance à la transparence de ses comptes à l'égard des ASD qui la financent. La cotisation

que les ASD versent à la Fédération doit être bien utilisée afin qu'elle ne soit pas ressentie comme un coût mais plutôt comme un partage de frais ou un investissement qui rejoint notre devise nationale "l'Union fait la Force" !

### L'Administration

Cela va de l'accueil téléphonique et physique à l'entretien des bureaux en passant

par la gestion interne du personnel de la Fédération. C'est très varié !

### Un dernier mot :

C'est une chance d'avoir un métier qui a du sens et c'est un plaisir de venir travailler à la FASD : elle et moi, nous aurions dû nous rencontrer plus tôt. ■

En ligne directe du Directeur administratif, financier et informatique, Joseph s'occupe de la gestion comptable et financière de la FASD en coordination avec Mohammed Aboukhair, employé à la comptabilité.

Contact : [joseph.karenzo@fasd.be](mailto:joseph.karenzo@fasd.be)



Joseph Karenzo  
Adjoint comptable  
et financier

DÉPARTEMENT  
SUPPORT

## DES ONG À LA FASD, UNE CONTINUITÉ

Après plus de 10 ans de services au sein de différentes organisations non gouvernementales comme assistant administratif et comptable, contrôleur de gestion et coordonnateur financier, travailler à la FASD est, pour moi, en parfaite harmonie avec mon souhait de donner du sens à mon travail en offrant mes services à une entreprise qui contribue à l'amélioration des conditions de vie des personnes en perte d'autonomie.

### Mes missions :

En coordination avec mon collègue Mohammed, je suis responsable de la comptabilité et je prépare les budgets annuels et les situations trimestrielles à présenter aux organes de gestion. Je suis aussi la situation financière et les flux de trésorerie de la

FASD, je centralise les justifications et les renouvellements périodiques des différents subsides perçus. J'assume la gestion administrative RH et je m'occupe de la base de données chiffrées des ASD.

### Un dernier mot :

C'est un plaisir pour moi d'être, par le biais de la Fédération, au service des ASD et des bénéficiaires. Je suis disponible pour toute démarche visant à améliorer les missions de la FASD et des ASD. ■

## DÉPARTEMENT SUPPORT

Mohammed  
Aboukhair  
Accueil et Comptabilité

En première ligne pour accueillir les visiteurs et prendre les appels téléphoniques, on peut dire que Mohammed est "la voix" et "le sourire" de la FASD.

Contact : [comptabilité@fasd.be](mailto:comptabilité@fasd.be)

### BIENVENUE À LA FASD !

J'ai rejoint la FASD en 2007, après de nombreuses années dans une société de matériel Horeca. Un saut du secteur marchand vers une organisation à finalité sociale. Une opportunité que je ne regrette pas !



#### Mes missions :

Ma fonction comporte 2 parties distinctes. D'une part, je suis chargé de l'accueil téléphonique et de celui des visiteurs et d'autre part, je réalise des tâches comptables et administratives. Je collabore au travail de Joseph, Adjoint comptable et financier en assurant, entre autres, le suivi journalier des opérations comptable de la FASD.

#### Un dernier mot :

Entré à la FASD pour exercer une fonction administrative et comptable, j'ai eu la chance de pouvoir, en plus de ma mission initiale, reprendre l'accueil de la "maison". Une belle découverte et un vrai plaisir car j'apprécie beaucoup les relations humaines. Je n'avais pas imaginé que les chiffres me mèneraient vers une fonction de contact ! ■

Mohammed Aboukhair  
et Joseph Karenzo



Anne organise les achats au profit de la Fédération dans le respect de la législation des marchés publics encadrant les investissements subventionnés par l'État et les Régions : définition du besoin commun et planification, lancement de la procédure, analyse des offres, négociations, conclusion du marché.

Contact : anne.charles@fasd.be

Anne Charles  
Responsable  
Marchés publics

## CAP SUR L'HUMAIN

Une remise en question "middle life" de ma vie professionnelle m'a fait atterrir à la FASD après avoir travaillé près de 19 années à la Défense. Un besoin de changement radical, une envie de remettre l'humain au cœur de ma vie. Pari réussi !

Sans connaître les "métiers du domicile", je me souviens que, toute petite, nous croisons souvent dans le village, la petite voiture de la *Croix Jaune et Blanche* de l'infirmière à domicile. Infirmière qui, quelques années plus tard, a pris soin de ma grand-mère. Les accidents de la vie ont fait que ce sont maintenant mes parents qui bénéficient des services conjoints de l'ASD.

En discutant avec mon papa, je me rends compte à quel point toutes ces personnes apportent un petit coin de ciel bleu dans sa routine quotidienne.



### Mes missions :

Depuis juillet 2013, les ASD, majoritairement financées par le public, sont dans l'obligation de passer des marchés publics pour leurs achats. Ces procédures peuvent être plus ou moins fastidieuses.

Lorsque les ASD choisissent de réaliser ces marchés de manière autonome, mon rôle est de les informer et de les conseiller. Par contre, lorsqu'elles choisissent de mutualiser leurs achats, je suis chargée de mettre en place les contrats.

Ceci signifie, après avoir trouvé le vecteur le plus adéquat : établir le cahier spécial des charges reprenant un descriptif complet des achats à effectuer, l'envoyer aux fournisseurs (par e-mail ou publication officielle sur e-Notification en fonction des montants), analyser les offres reçues (éventuellement les négocier) et attribuer le marché au fournisseur le plus avantageux. Ce n'est qu'après toute cette procédure que l'achat pourra être effectué. Quelques exemples des dossiers sur lesquels je travaille actuellement : un contrat d'assurance accident du travail, un achat de smartphones, un marché de révisorat d'entreprise pour la FASD, l'acquisition d'un logiciel de gestion ainsi que l'achat de véhicules sur fonds propres.

### Un dernier mot :

Le fait de mutualiser les besoins et de les rassembler dans une seule procédure devrait permettre non seulement d'alléger le travail des administratifs des ASD mais également de faire des économies importantes sur les budgets annuels. Ces économies devraient être bien accueillies par tous dans une période où chaque euro compte ! ■

**LE FAIT DE MUTUALISER LES BESOINS ET DE LES RASSEMBLER DANS UNE SEULE PROCÉDURE DEVRAIT PERMETTRE NON SEULEMENT D'ALLÉGER LE TRAVAIL DES ADMINISTRATIFS DES ASD MAIS ÉGALEMENT DE FAIRE DES ÉCONOMIES IMPORTANTES SUR LES BUDGETS ANNUELS.**

Francisco Guerrero  
Administration

Francisco assure, d'une part, la mise à disposition mensuelle des statistiques Soins infirmiers et, d'autre part, le suivi administratif des achats et des dossiers de subvention.

Contact : [facilities@fasd.be](mailto:facilities@fasd.be)

## DE LA MULTINATIONALE IMPERSONNELLE À LA FASD ACCUEILLANTE.

Après des études techniques et quelque 35 ans à temps plein dans le domaine du Facility et des achats, une délocalisation de mon job a mis fin à mon contrat chez Honeywell. J'ai alors rebondi à la FASD il y a quasi 3 ans dans un contrat à temps partiel qui me permet de combiner vie professionnelle et familiale, et d'avoir ainsi du temps pour m'occuper de mes petits-enfants.



### Mes missions :

Je réalise toutes les opérations nécessaires pour générer et contrôler les statistiques qui sont ensuite mises, chaque mois, à disposition des ASD.

J'assure aussi les achats internes pour la FASD et le suivi fournisseurs. J'effectue les commandes groupées des documents communs aux ASD, généralement deux

fois par an et plus sur demande, pour bénéficier de prix plus intéressants en fonction du volume commandé.

Je suis aussi les dossiers de subsides depuis la demande jusqu'au paiement, en préparant les documents justificatifs et en étant attentif aux échéances.

En l'absence de ma collègue, je veille aussi à la continuité des opérations hebdomadaires liées à la facturation et la tarification des SI des ASD.

J'assure des tâches administratives pour mes collègues de la FASD (réservations Créagora, accès au bâtiment, courrier...).

**JE RÉALISE TOUTES LES OPÉRATIONS NÉCESSAIRES POUR GÉNÉRER ET CONTRÔLER LES STATISTIQUES QUI SONT ENSUITE MISES, CHAQUE MOIS, À DISPOSITION DES ASD.**

### Un dernier mot :

Bien que travaillant à temps partiel, j'espère offrir une assistance complète et participer ainsi au bon fonctionnement de la FASD et des ASD. J'y mets d'ailleurs toute mon énergie et tout mon enthousiasme ! ■

Dolores assure, à mi-temps, la tarification des SI des ASD et consacre l'autre mi-temps au soutien administratif de Martine Demanet à la Formation.

Contact : [tarification@fasd.be](mailto:tarification@fasd.be)

Dolores Pachon  
Administration

### TOUTE UNE CARRIÈRE À LA FASD

Je suis diplômée aide-comptable de l'Institut Henry Frick à Saint-Josse. Mon professeur de droit et de correspondance commerciale, Mme Wathieux, était l'épouse du directeur du centre des Soins infirmiers du Brabant, ce qui m'a permis de connaître l'association.



Lorsque j'ai commencé à y travailler, l'ASBL s'appelait encore *Croix Jaune et Blanche* de Belgique et elle gérait les soins infirmiers pour tout le pays sans proposer encore des services d'aide à domicile. C'était il y a bientôt 36 ans ! C'était mon premier emploi, et je crois bien que ce sera le dernier !

#### Mes missions :

Ma première fonction est la gestion de la tarification des soins infirmiers, en lien avec les mutuelles et les ASD.

Depuis mes débuts, l'informatique a bien évolué. Dans les années 80, on travaillait avec des bandes magnétiques et les factures de soins étaient envoyées aux mutuelles sous format papier. Maintenant, tout est "automatisé" et plus rapide, ce qui permet aux ASD d'avoir une gestion plus confortable.

Par ailleurs, j'assure le soutien administratif de la gestion des formations sous la direction de Martine Demanet.

#### Un dernier mot :

L'aide à la personne est une cause qui me tient à cœur. J'y participe, certes de façon administrative car je n'ai pas la formation pour être utile sur le terrain, mais je suis heureuse d'être un maillon de la chaîne. ■

Dolores Pachon  
et Anne Charles



Fatiha Ahraoui  
Entretien

J'ai à cœur que  
mes collègues travaillent  
dans des bureaux propres  
avec de jolies plantes  
en bonne santé et  
disposent d'une cuisine  
bien rangée.

### MOI, JE PRENDS SOIN DES BUREAUX !

Je connais la FASD depuis très longtemps car il y a quasi 25 ans que je veille à l'entretien des bureaux. Rien ne m'échappe ! Je suis la terreur de la poussière et des taches.

Je connais la FASD depuis très longtemps car il y a quasi 25 ans que je veille à l'entretien des bureaux. Rien ne m'échappe ! Je suis la terreur de la poussière et des taches.

J'ai à cœur que mes collègues travaillent dans des bureaux propres avec de jolies plantes en bonne santé et disposent d'une cuisine bien rangée. Les 3 matinées où je suis présente, il y toujours du café pour les accueillir le matin.



Je prends soin de l'équipe de la FASD en "soignant" l'environnement de travail ! ■



## FLASH INFOS

### > Février

Le **Secteur Soins infirmiers** de la FASD a obtenu un financement de la Fondation Roi Baudouin pour étudier et ensuite mettre en place un nouveau modèle d'organisation au sein des services Aide & Soins à Domicile. Vous entendrez bientôt parler de Buurtzorg... Retenez-bien ce nom !

### > Avril

**Région wallonne** - Enfin un meilleur statut pour les aides-familiales !  
Dès le 1<sup>er</sup> avril, passage au statut d'employé.e.

### > Mai

**Colloque du GEFERS** à Bruxelles, les 28 et 29 mai : *l'Éthique et le travail des soins*

3 interventions, 5 intervenants.

ASD : Patricia BEAUFAYS, Direction Soins infirmiers ASD Namur  
FASD : Audrey MAIGRE, Chargée de Mission Aide & Soins, Secteur AVJ - Anne-Sophie PAQUET, Chargée de Mission Aide & Soins, Secteur SI, Edgard PETERS, Direction Soins infirmiers et Virginie RUSSO, Responsable Coordination.

N'hésitez pas à consulter le programme [www.gefers.fr](http://www.gefers.fr)

Hugues organise et coordonne le service informatique en appliquant les stratégies définies en concertation avec les ASD. Il gère aussi les ressources humaines et matérielles.

Contact : hugues.bertrand@fasd.be

DÉPARTEMENT  
SUPPORT

Hugues Bertrand  
Responsable Informatique



### J'AI ÉPOUSÉ L'ASD

J'ai commencé à travailler à la FASD en tant qu'analyste-programmeur en 2000, c'était mon premier emploi. Vingt ans plus tard, j'y suis toujours. Mieux ! On peut même dire que j'ai épousé l'ASD, au sens propre comme au sens figuré. En effet, c'est dans le cadre professionnel que j'ai rencontré mon épouse qui travaille pour l'ASD du Brabant wallon.

#### Ma mission :

Au fil du temps, ma fonction au sein de la FASD a largement évolué ; d'analyste-programmeur, je suis devenu responsable du service en 2008. Mon travail exige la maîtrise des aspects techniques, une parfaite connaissance de l'environnement (réseau, systèmes d'exploitation, bases de données, applicatifs...) et aussi l'écoute des besoins et des difficultés des utilisateurs.

Le domaine de l'informatique ne cessant de s'étendre, mes missions suivent le mouvement et même s'élargissent constamment : outils mobiles, wifi, cybercriminalité, homologations, nouveaux matériel et applicatifs.

Ma responsabilité première est de maintenir l'accessibilité de l'information pour tout

utilisateur et de protéger les données. Le nombre d'utilisateurs a triplé depuis mon entrée à la FASD et il doublera encore demain, avec l'arrivée probable d'un outil mobile pour les métiers de l'Aide à la Vie journalière.

#### Un dernier mot :

Un clin d'œil pour conclure : "À ceux qui prétendent que l'informatique est une invention récente, n'oubliez pas de rappeler qu'Adam et Ève avaient déjà un(e) Apple... Et qu'ils l'avaient croquée !" ■

**"À CEUX QUI PRÉTENDENT QUE L'INFORMATIQUE EST UNE INVENTION RÉCENTE, N'OUBLIEZ PAS DE RAPPELER QU'ADAM ET ÈVE AVAIENT DÉJÀ UN(E) APPLE... ET QU'ILS L'AVAIENT CROQUÉE !"**

Isabelle Gérard  
et Yasmina  
Laghmari,  
le duo du Helpdesk

En première ligne, elles assurent en alternance une permanence téléphonique et une assistance technique aux ASD, par téléphone ou par e-mail. Elles collaborent aussi à la maintenance des outils informatiques des centres régionaux. Elles apportent une solution aux demandes ou font appel à l'équipe des informaticiens et veillent au suivi.

Permanence téléphonique du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h au 02 738 17 99 et par e-mail à [informatique@fasd.be](mailto:informatique@fasd.be)

### YASMINA - LA BENJAMINE DÉJÀ PRO

"Service informatique, Yasmina, bonjour !", c'est ainsi que je vous accueille avec plaisir à chaque appel. Arrivée en janvier 2019, je suis venue renforcer le Helpdesk pour assurer la permanence de l'après-midi. Pour l'instant j'allie études en informatique et ma mission à la FASD. Chacune de vos demandes est donc une expérience qui vient enrichir ma formation. A votre façon, vous êtes aussi mes profs !



### ISABELLE - UNE LOGOPÈDE QUI A CHANGÉ DE LANGAGE

Les hasards de la vie m'ont menée de la logopédie, que j'ai exercée à l'hôpital, à domicile, dans les écoles et en cabinet, au Helpdesk du Service informatique de la FASD. Un virage à 360° avec un apprentissage sur le tas. C'était il y a 20 ans. Ce ne fut pas toujours simple mais je me suis toujours sentie soutenue par les informaticiens de mon équipe.

#### Nos missions :

**Isabelle :** Au fil des ans, le matériel et les outils ont évolué mais ma mission Helpdesk est restée la même. J'accueille au téléphone, je vérifie que j'ai bien compris la demande, j'apporte la solution si elle est de mon ressort, je délègue à l'équipe des informaticiens si nécessaire et je veille à ce que le suivi soit assuré. Je suis toujours au bout du fil pour les pannes urgentes du type accès utilisateurs bloqués, problèmes de connexion, problème sur la préparation des salaires...

**Yasmina :** Pour les demandes d'amélioration des programmes ainsi que pour les tâches récurrentes telles que la gestion des accès utilisateurs, boîte mail, accès internet, statistiques, intervention dans les dossiers de coordination..., le logiciel AIUTO ! LINK recense vos demandes, les trie et nous permet d'apporter un suivi optimal. Votre demande génère un ticket qui reste "ouvert" tant que la réponse n'a pas été apportée. La fermeture du ticket signifie "Mission accomplie".

**Isabelle et Yasmina :** Dans l'ombre, nous réalisons aussi d'autres tâches qui participent au bon fonctionnement du service informatique : vérification des back-up, insertion du calendrier des jours fériés dans les systèmes...

#### Un dernier mot :

**Isabelle :** Finalement ma fonction actuelle n'est pas si éloignée de ma formation initiale dans le domaine social et paramédical. D'une autre manière, j'apporte aide et soutien dans un secteur orienté vers l'humain qui rencontre pleinement mes valeurs.

**Yasmina :** J'ai déjà acquis une bonne vue d'ensemble mais je ne connais pas encore tous mes interlocuteurs aussi je profite des lignes de ce numéro de Contact pour vous demander d'être clairs et précis dans vos demandes. Ce serait sympa ! Sur ce, je vous dis : "Bonne journée !". 🍀

Au sein de l'équipe de programmeurs, Bruno est principalement en charge de l'application PERS.

Contact : bruno.cheronnet@fasd.be

DÉPARTEMENT  
SUPPORT

Bruno Chéronnet  
Analyste-Programmeur



### UN NOUVEAU CRÉNEAU : LES RESSOURCES HUMAINES

Analyste-Programmeur depuis bientôt 20 ans, spécialisé dans les bases de données, j'ai été longtemps consultant informatique avec des missions principalement orientées vers le reporting, dans les domaines comptable et budgétaire. Il y a un an et demi, j'ai commencé une nouvelle expérience au sein de la FASD avec personnellement, de nombreux changements à la clé, nouveau statut, nouvelles technologies ou encore nouveau domaine de travail : les ressources humaines.

#### Mes missions :

Au sein du pool de développeurs de la FASD, je suis plus spécifiquement chargé du programme des ressources humaines (PERS) du côté "Soins à Domicile". PERS, s'articule autour de deux pôles. Le premier est l'application qui comprend d'une part, les écrans qui permettent aux gestionnaires d'encoder les différentes informations relatives aux travailleurs (signalétique, planning, gestions des congés et absences, ...), d'autre part les rapports. Le deuxième pôle est la base de données qui permet de stocker toutes ces informations.

Mes tâches principales sont :

1. La maintenance de l'application et de la base de données.
2. Les nouveaux développements ou modifications des développements existants, par exemple pour s'adapter à un changement de législation.
3. La rédaction de notes à l'attention des utilisateurs.
4. Le support aux utilisateurs.

Bien sûr, comme tous mes collègues de l'équipe informatique, dans l'esprit de polyvalence qui nous anime, je peux être amené à effectuer d'autres tâches.

#### Un dernier mot :

Je profite de ce petit mot pour remercier mes collègues pour leur accueil lors de mon arrivée à la FASD et aussi les gestionnaires RH dans les ASD. Néophyte en matière de ressources humaines, j'ai beaucoup apprécié leur disponibilité lorsque j'avais besoin d'explications dans un domaine qui peut être parfois assez ardu ! ■

JE PROFITE DE CE PETIT MOT POUR REMERCIER MES COLLÈGUES POUR LEUR ACCUEIL LORS DE MON ARRIVÉE À LA FASD ET AUSSI LES GESTIONNAIRES RH DANS LES ASD.

Jules Sion  
Analyste-Programmeur

Au sein de l'équipe de développeurs, Jules est principalement en charge du programme HFC.

Contact : [jules.sion@fasd.be](mailto:jules.sion@fasd.be)

## L'INFORMATIQUE EN SOUTIEN À LA RÉALITÉ

Analyste-programmeur de formation, j'ai travaillé pendant 2 ans dans le domaine de l'informatique pour les services d'appel d'urgence et la police. Garder l'informatique opérationnelle afin que les centres d'appel puissent dispatcher police et ambulance, ce n'est pas simple ni de tout repos en Belgique !

### Pourquoi j'ai postulé à la FASD ?

Je cherchais un poste dans une organisation d'intérêt public, pour aider ceux qui aident.

Et, cerise sur le gâteau, c'est à 300 mètres de chez moi !

### Mes missions :

Analyste-Développeur à la FASD depuis avril 2019, j'ai fait mes premières armes sur Planaf, le planning des aides familiales. Et aujourd'hui, me voilà à plancher sur un tout nouveau programme : HFC, un planning d'horaires fixes cycliques théoriques, pour étendre la pratique d'horaire sur plusieurs semaines, en conformité avec la réglementation sociale.

Je serai bientôt prêt pour apporter une aide téléphonique à vos problèmes de système d'exploitation (Windows) et autres inconvénients matériels tels que : imprimante récalcitrante, connexion capricieuse au serveur, etc.

### JE CHERCHE À CE QUE L'INFORMATISATION RÉPONDE AU MIEUX À VOS RÉALITÉS QUOTIDIENNES.

Je cherche à ce que l'informatisation réponde au mieux à vos réalités quotidiennes. D'ailleurs ma devise est : "L'informatique en soutien à la réalité, et non l'inverse !".

### Un dernier mot :

Petit nouveau dans la maison, j'ai hâte de bientôt vous rencontrer pour mieux comprendre comment je peux vous aider !

Yassine Cherif, Didier Minguet, Pauline Ayinkamiye, Hugues Bertrand, Isabelle Gérard et Olivier Baldelli



Au sein de l'équipe de programmeurs, Olivier est principalement en charge des applications liées à la planification et à la facturation.

Contact : [olivier.baldelli@fasd.be](mailto:olivier.baldelli@fasd.be)

DÉPARTEMENT  
SUPPORT

Olivier Baldelli,  
Analyste-Programmeur



### L'EFFICACITÉ DANS LA DISCRÉTION

Gradué en informatique, j'ai d'abord travaillé 3 ans au service informatique de la Fédération Wallonie-Bruxelles, au service "Comptage des élèves". Je suis ensuite arrivé à la FASD, il y a 11 ans, grâce à une offre d'emploi parue dans le journal *En Marche* que recevaient mes parents.

#### Mes missions :

Chargé des développements, des améliorations et de la maintenance des applications utilisées par les différentes ASD, je suis aussi Helpdesk de seconde ligne lorsque Yasmina et Isabelle ne peuvent pas solutionner un problème.

J'assure la maintenance et l'amélioration de l'application FA destinée au secteur

Aide à la Vie journalière (AVJ), le suivi de l'application Planaf/PlannerGAD, programmes s'occupant des plannings AVJ. Je m'occupe également du suivi de l'application Mycarenet, la boîte à messages de l'INAMI servant aux Soins infirmiers et de l'installation de BOB, un programme externe de comptabilité. Je suis aussi disponible pour le Helpdesk, pour les problèmes en tout genre : mails, imprimantes, réseaux...

#### Un dernier mot :

Je suis très content de travailler au service informatique, surtout dans un domaine social. Tout n'est pas toujours simple, on rencontre des difficultés. Mais grâce à la bonne ambiance de travail qui règne chez nous, elles sont vite dépassées ! ■

**JE M'OCCUPE DU SUIVI DE L'APPLICATION MYCARENET, LA BOÎTE À MESSAGES DE L'INAMI SERVANT AUX SOINS INFIRMIERS ET DE L'INSTALLATION DE BOB, UN PROGRAMME EXTERNE DE COMPTABILITÉ.**

## DÉPARTEMENT SUPPORT

Pauline Ayinkamiye  
Analyste-Programmeur

Au sein de l'équipe de programmeurs, Pauline est principalement en charge de l'application CJB.

Contact : pauline.ayinkamiye@fasd.be

### CORRECTION IMMÉDIATE OU DEMANDE D'ADAPTATION, VOUS POUVEZ COMPTER SUR MOI !

Je fais partie du service informatique de la FASD depuis 2008. C'était mon premier emploi en Belgique et j'y suis toujours ! Je souhaitais travailler dans un secteur qui vient en aide aux autres. Mon vœu s'est réalisé !



#### Mes missions :

J'ai rejoint la FASD pour faire de la programmation mais, dans un premier temps, j'ai assuré le HelpDesk en remplacement d'Isabelle pendant son congé de maternité. Dès son retour, j'ai pu me consacrer à ma mission principale tout en prestant encore quelques heures par semaine au HelpDesk. À présent, je suis full time Analyste-Programmeur.

Je participe à la maintenance des différentes applications mais surtout l'application CJB utilisée par les secrétaires infirmier(e)s. Les tâches me sont attribuées selon les demandes des utilisateurs

du secteur Soins infirmiers.

Mes journées de travail ne sont jamais les mêmes car elles sont influencées par les tâches en cours. Celles-ci sont priorisées selon que les demandes nécessitent une correction immédiate ou concernent une demande d'amélioration. J'écris des lignes de codes, je les teste, je les réécris. Je crée de nouveaux écrans, de nouveaux rapports pour l'application, j'apporte les améliorations nécessaires, j'extraits des données, je corrige les bugs et je vous informe par le biais de notes informatiques.

#### Un dernier mot :

Je salue toutes celles et ceux avec qui j'étais régulièrement en contact quand je m'occupais du HelpDesk. Je ne vous oublie pas et, dans l'ombre, je travaille toujours pour vous. ■

**J'ÉCRIS DES LIGNES DE CODES, JE LES TESTE, JE LES RÉÉCRIS. JE CRÉE DE NOUVEUX ÉCRANS, DE NOUVEUX RAPPORTS POUR L'APPLICATION, J'APPORTE LES AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES, J'EXTRAISS DES DONNÉES, JE CORRIGE LES BUGS.**

Didier travaille en amont des questions informatiques, dont il analyse la problématique soulevée, pour proposer des lignes de conduite à adopter/analyser/programmer.

Contact : didier.minguet@fasd.be



Didier Minguet  
Analyste fonctionnel

### L'AIDE ET SOINS À DOMICILE, J'Y CROIS À 200% !

Analyste-Programmeur de formation, j'ai travaillé pendant 24 ans dans le domaine de l'informatique pour la construction métallique avec de nombreux voyages en Europe Occidentale, au Québec, au Moyen-Orient et en Asie du Sud-Est. Mes ex-clients ont par exemple réalisé la gare de Liège, le pont de Normandie, le stade d'Athènes, des plates-formes Off-Shore, des tours de télécommunication...

#### Pourquoi j'ai postulé à la FASD ?

Je connais bien le travail de nos équipes de terrain car au sein de ma famille, on a fait appel aux services de l'ASD d'Aywaille d'où je suis originaire, pour mes parents avant leur décès et pour mon frère aîné handicapé suite à un accident d'auto en 1999. Il a bénéficié de ces services jusqu'à son entrée, il y a un an, dans une maison de repos. L'aide et soins à domicile, j'y crois à 200% et je le vis personnellement depuis 20 ans.

#### Mes missions :

Depuis juillet 2016, je suis Analyste fonctionnel à la FASD et j'ai participé à la mise en place du AIUTO ! LINK qui permet de gérer les demandes transmises au HelpDesk.

Depuis septembre 2017, je suis en charge du suivi des tablettes utilisées par nos travailleurs Soins infirmiers en collaboration avec les référents tablettes de chaque ASD. En cas de problème non-solutionné par nos secrétaires Croix Jaune et Blanche (CJB) ou les infirmiers chefs de leur centre, les utilisateurs de tablettes peuvent contacter les Référents Tablettes de leur ASD ou nous contacter à la FASD.

Depuis mai 2018, je gère les réunions Référents d'Application qui permettent aux utilisateurs de référence de chaque ASD d'évoquer lors des trois réunions

annuelles, les demandes d'adaptation concernant nos logiciels. Ces demandes sont centralisées dans le AIUTO ! LINK afin de permettre aux Référents d'Application ainsi qu'à nos directions ASD/FASD de consulter l'évolution du traitement de ces demandes d'adaptations.

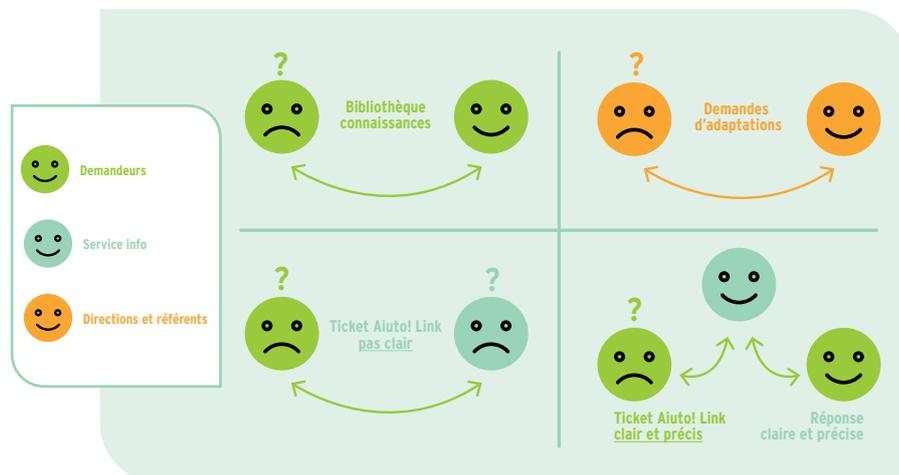
Je m'occupe également du suivi des bases données et des serveurs, ainsi que des domiciliations Soins infirmiers et Aide à la Vie journalière.

Quelle que soit ma tâche, une de mes priorités, est de rendre les outils et programmes informatiques accessibles pour nos utilisateurs qui ont régulièrement des craintes, des interrogations, des remarques. Que ce soit pour des travailleurs ayant de nom-

breuses années d'expérience ou sortant tout juste des études, il n'est pas évident d'exploiter les nouvelles technologies qui sont pourtant devenues incontournables.

#### Un dernier mot :

Comme signalé par mes collègues du HelpDesk, que ce soit au téléphone, par e-mail ou par le AIUTO ! LINK, la clarté et la précision de toute communication facilite grandement la compréhension d'un problème et donc sa résolution. C'est pour illustrer l'importance d'une communication "claire et précise" qu'en début du manuel du AIUTO ! LINK, nous avons décrit différentes situations en utilisant des Émoticônes. ■



Yassine Cherif  
Gestion de Projets  
et Testing

Afin d'assurer le bon suivi des outils informatiques et des logiciels mis à disposition, Yassine travaille, en collaboration et en complémentarité, avec Didier Minguet, pour assurer le bon déroulement des fonctions métiers telles que "l'analyse fonctionnelle", "le testing", "la maintenance matérielle et logicielle", "la gestion des projets"...

Contact : [yassine.cherif@fasd.be](mailto:yassine.cherif@fasd.be)

## VOILÀ ENFIN UN MÉTIER "HUMAIN"

Originaire de Tunisie, où j'ai fait mes études supérieures en informatique, où j'ai travaillé pendant 12 ans en tant que « Testeur » et où j'ai obtenu ma certification ISTQB, je me suis installé en Belgique en 2015 et j'ai connu un parcours professionnel assez rude, jusqu'au jour où ma ténacité a été récompensée : en février 2019, j'ai décroché mon emploi à la FASD !



### Mes missions :

J'occupe la fonction de "Gestion de Projets & Testing". Cependant, mes tâches quotidiennes ne se limitent pas à ces 2 spécialités. Mon profil me permet de jouer la complémentarité avec mon collègue Didier et j'apporte aussi mon support HelpDesk à mes collègues Isabelle et Yasmina quand cela est nécessaire.

En tant que "Testeur", je veille au bon fonctionnement de nos outils (internes et externes), notamment le suivi des tablettes utilisées par nos infirmiers et infirmières à domicile. Je vérifie également les mises à jour et l'évolution de ces outils.

En tant que "Gestionnaire de Projets", j'assure le suivi des projets réalisés au sein de notre équipe informatique et le contrôle de l'état d'avancement des tâches effectuées par mes collègues, tout en assurant l'installation, la configuration et la maintenance de l'outil.

Avec Didier, je m'occupe également du suivi des bases de données et des serveurs, j'aide (grâce à nos outils d'accès à distance que ce soit à un PC ou à une tablette) les personnes qui ont un souci informatique. Mon travail est varié ; je participe à la bonne application du RGPD via la gestion de l'outil Verifield et j'assure aussi le suivi des achats d'outils de travail ("Circuit", outil de vidéoconférence, "ClickCharts" outil de création de diagrammes et d'organigrammes, la suite "Office 365"...), la prise en charge, la gestion et la configuration de la centrale téléphonique et l'encadrement de Ziad, notre stagiaire.

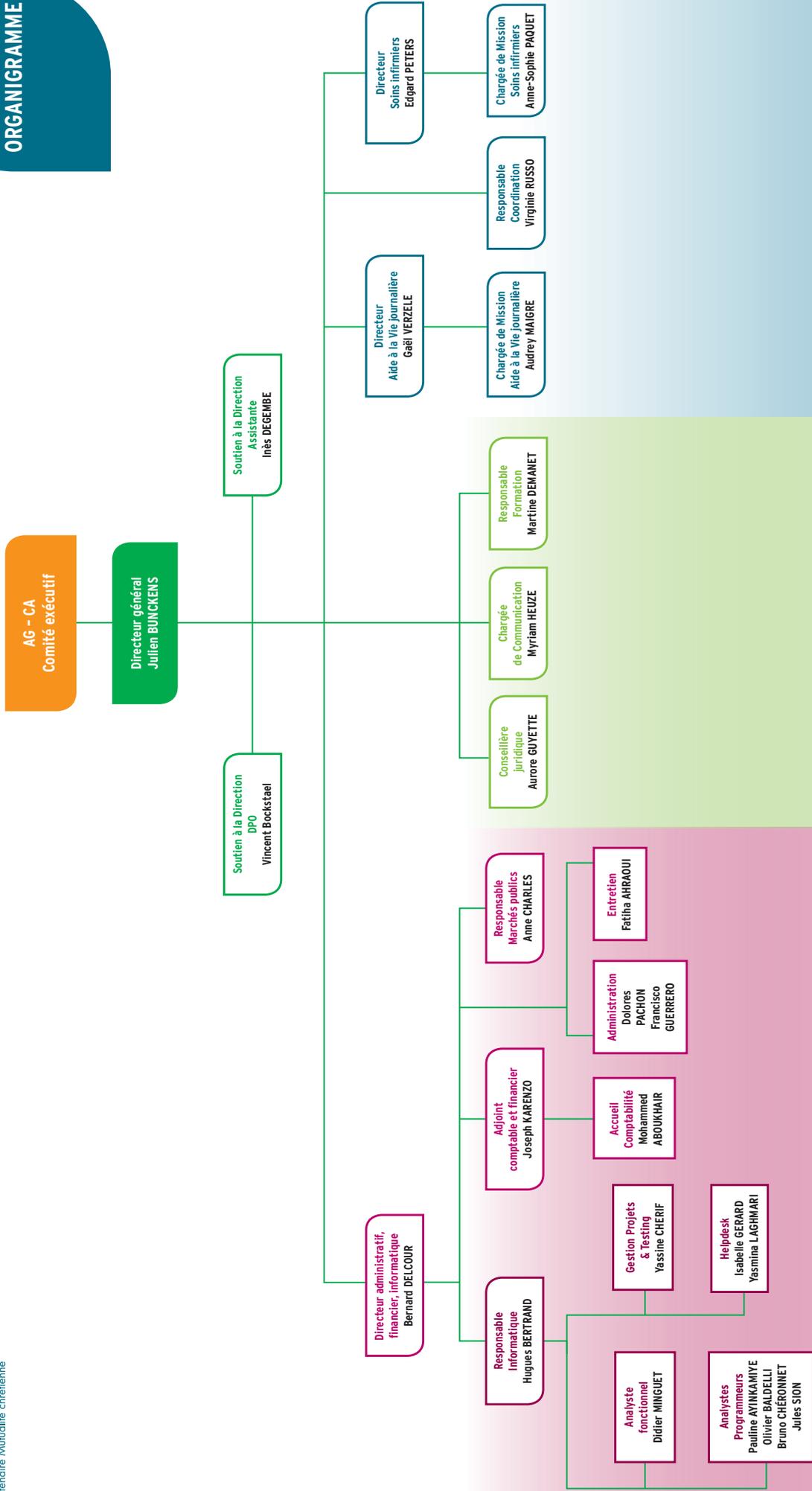
### Un dernier mot :

J'ai la chance d'exercer enfin un métier où je peux me surpasser, donner tout mon potentiel, avoir plus de responsabilités... et ce dans un cadre de travail agréable, dans un secteur où l'humain à toute sa place. ■

EN TANT QUE "TESTEUR", JE VEILLE AU BON FONCTIONNEMENT DE NOS OUTILS, NOTAMMENT LE SUIVI DES TABLETTES UTILISÉES PAR NOS INFIRMIERS ET INFIRMIÈRES À DOMICILE. JE VÉRIFIE ÉGALEMENT LES MISES À JOUR ET L'ÉVOLUTIONS DE CES OUTILS.

# FÉDÉRATION DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE - asbl

## ORGANIGRAMME



Département Ressources

Département Support

Département Aide & Soins



### ASD HAINAUT PICARDIE

#### Mouscron

Rue Saint Joseph, 8  
7700 Mouscron  
056/85.92.92

#### Ath

Chemin des  
Primevères, 36  
7800 Ath  
068/28.79.79

#### Mons-Borinage

Rue des Canoniers, 1  
7000 Mons  
065/40.31.31

#### Tournai

Chaussée de Renaix 192,  
7500 Tournai  
069/25.30.00

### ASD BRUXELLES

Rue Malibran, 53  
1050 Bruxelles  
02/647.03.66

### ASD HAINAUT- ORIENTAL

#### 071/59.96.66

#### Lobbes

Rue Albert 1<sup>er</sup>, 28  
6540 Lobbes

#### Charleroi

Boulevard Tirou, 163/7  
6000 Charleroi

#### La Louvière

Rue du Marché, 2  
7100 La Louvière

#### Anderlues

Rue du Douaire, 40/1  
6150 Anderlues

### ASD BRABANT WALLON

#### Jodoigne

Place du Major Boine, 3  
1370 Jodoigne  
010/81.21.98

#### Nivelles

Avenue Robert  
Schuman, 72  
1401 Baulers  
067/89.39.49

### ASD NAMUR

#### Namur-Eghezée

Avenue de la Dame, 93  
5100 Jambes  
081/25.74.57

#### Dinant-Ciney

Rue Edouard Dinot, 21  
5590 Ciney  
083/21.41.08

#### Gedinne

Rue Raymond Gridlet, 8  
5575 Gedinne  
061/58.95.08

#### Philippeville

Rue de l'Arsenal, 7/2  
5600 Philippeville  
071/61.10.88

### ASD OSTBELGIEN

#### Familienhilfe

Aachenerstraße, 11-13  
4700 Eupen  
087/59.07.80

### ASD LUXEMBOURG

#### Arlon

Rue de Rédange, 8  
6700 Arlon  
063/23.04.04

#### Etalle

Rue de la Gare, 86  
6740 Etalle  
063/45.00.75

#### Libramont-Bertrix

Rue des Alliés, 2  
6800 Libramont  
061/23.04.10

#### Bastogne

Rue Pierre Thomas, 10  
6600 Bastogne  
061/28.02.10

#### Marche-Hotton

Allée du Monument,  
8A/3  
6900 Marche-en-Famenne  
084/32.03.10

### ASD LIÈGE-HUY- WAREMME

#### 043/42.84.28

#### Liège

Rue d'Amerscoeur, 55  
4020 Liège

#### Aywaille

Avenue de la République  
Française, 11  
4920 Aywaille

#### Huy

Rue de la Paix, 3  
4500 Tihange (Huy)

### ASD VERVIERS

Rue de Dison, 175  
4800 Verviers  
087/32.90.90