

# contact

LA REVUE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

N°158

42<sup>E</sup> ANNÉE • 2<sup>IÈME</sup> TRIMESTRE 2021

Édition de la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile • Av. Adolphe Lacombié 69-71, bte 7 • 1030 Bruxelles • N° d'agrégation : P 304027 • Bureau de dépôt : Liège • © Istockphoto



Les métiers  
du domicile  
se digitalisent



Partenaire Mutualité chrétienne

ARRÊT  
SUR IMAGE



© Shutterstock

**“Jour après jour, il semble donc qu’à travers son accessibilité, sa quasi-exhaustivité, sa gratuité, sa diversité, le numérique offre les garanties d’un paysage culturel idéal.”**

David Lacomblet

## Le Coronavirus nous a tous poussés vers le digital

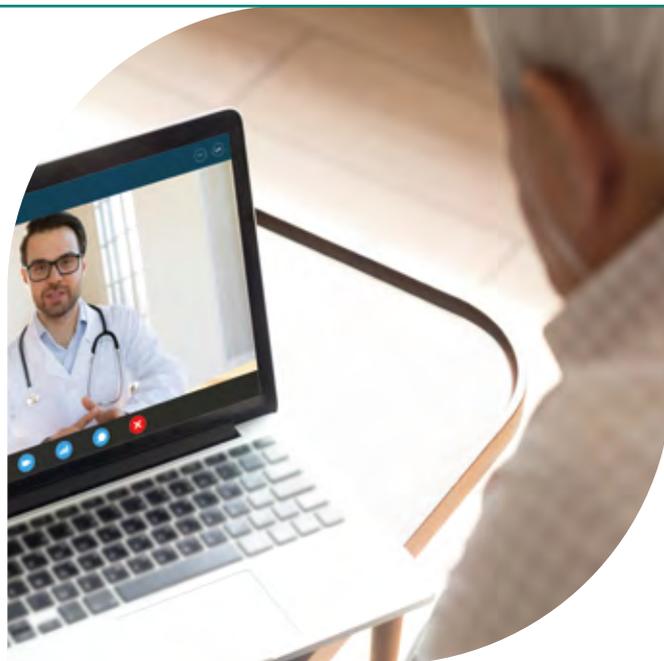
Bernard Delcour, Directeur des Services Généraux (FASD)

En mars 2018, j'étais chez mon fils au Japon quand la RH de la Mutualité Chrétienne m'a contacté pour me proposer de rejoindre l'équipe de la FASD. En mars 2019, je préparais un voyage à Séville pour y vivre la Semaine Sainte. Et en mars 2020, comme vous, j'ai vécu la crise, la mise en confinement, les questionnements multiples, l'incertitude de l'horizon. Bref, du jamais vu !

Cela veut également dire : se réorganiser à la maison et se réorganiser au bureau. Où irai-je en vacances cette année ? Nulle part ? Non, j'ai planifié des vacances à vélo dans ma région. Quant à mon fils, je discute avec lui par Skype. Deux questions, deux solutions. Réorganiser, réinventer, faire autrement, imaginer différemment, être créatif, en un mot "évoluer".

L'Histoire de l'espèce humaine est jalonnée de petites évolutions. Avec cette crise, nous avons passé un cap important et avons eu une prise de conscience décisive qui va nous permettre de ne pas perdre la bataille contre ce virus.

Soyons optimistes et positifs. Le confinement nous a renvoyé aux choses élémentaires comme le commerce local ou le circuit court. Des nouvelles pratiques qui influencent les citoyens et les commerçants et ce, pour le bien de la planète. Je n'ignore pas les inconvénients qui découlent de cette situation particulière, mais je me dis qu'ils ne le sont encore que parce qu'on n'a pas encore trouvé d'alternative... Mais cela viendra, c'est sûr !



Dans notre travail aussi, nous avons dû nous adapter. Que constate-t-on ? Du télétravail, partout et tout le temps pour les métiers de bureaux. Tandis que pour les métiers de terrain, les moyens de communication évoluent : des nouvelles tablettes "pro" pour les Soins Infirmiers, des smartphones en Aide à la Vie Journalière, l'usage grandissant des mails, des sms et des conversations WhatsApp ainsi que la multiplication de pages Facebook, LinkedIn et des sites internet. Qui aurait pu prédire cela quand je suis arrivé à la FASD en 2018 ? Quelle (r)évolution en si peu de temps !

Force est de constater que ce qui nous paraissait compliqué, voire impossible, il y a peu, s'est en fait imposé de lui-même pour nous faire sortir de la torpeur dans laquelle le Coronavirus nous avait plongé. Le digital est plus que jamais au sommet



**SOYONS OPTIMISTES ET POSITIFS. LE CONFINEMENT NOUS A RENVOYÉ AUX CHOSES ÉLÉMENTAIRES COMME LE COMMERCE LOCAL OU LE CIRCUIT COURT. DES NOUVELLES PRATIQUES QUI INFLUENCENT LES CITOYENS ET LES COMMERÇANTS ET CE, POUR LE BIEN DE LA PLANÈTE.**

des priorités des Aide et Soins à Domicile et de la Fédération. Nos métiers en dépendent désormais que ce soit pour l'organisation du travail, la relation avec les bénéficiaires, du côté des services administratifs : toutes nos relations seront revues. A titre d'exemples, les banques et plus récemment les guichets de la SNCB ont fait de nouveaux pas vers la digitalisation. Les processus de fonctionnement des ASD et de la FASD vont continuer à se digitaliser mais pas à se déshumaniser : là sera "la" différence.

Nos outils de gestion FASD (CJB, FASDPLANNER, etc) ont montré leurs limites et ne sont plus adaptés aux évolutions techniques et professionnelles. En 2021, nous allons renouveler le logiciel des Soins Infirmiers et introduire l'environnement Microsoft365 dans les bureaux. En 2022, ce sera au tour du logiciel AVJ d'être introduit.

Le grand défi, tant pour les directions que pour le personnel de terrain et de bureau, sera d'assumer ENSEMBLE ce virage digital en s'assurant que cela ne soit pas au détriment de la qualité de nos services aux bénéficiaires.

Cela aussi, la crise nous l'a montré. Nos services ont été appréciés par les bénéficiaires car nous ne les avons pas abandonnés et la qualité des actes posés a toujours été au rendez-vous ! Bravo et merci pour ce que vous avez fait pour



assurer l'autonomie de nos bénéficiaires à leur domicile. Soyez assurés et rassurés : le digital va vous aider à continuer sur cette voie.

ENSEMBLE & POUR VOUS  
ENSEMBLE ET GRÂCE A VOUS

# contact

LA REVUE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

42<sup>e</sup> année - n°158 - 2<sup>ième</sup> trimestre 2021  
Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile · asbl,  
Avenue Adolphe Lacomblé 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 > Rédacteur en chef : Simon Méwissen > Corédacteurs en chef : Audrey Maigre, Aurélien Godin, Martine Demanet, Virginie Russo > Contributions : Amélie Anciaux, Aurélien Godin, Bernard Delcour, Ewa Smorzewska, Gael Verzele, Grégoire Lits, Marie Bayot, Marie-Grâce Umutoniwase, Maude Roland, Patricia Cerniauskaite, Sarah Lammertyn, Simon Méwissen, Isabelle Vermeylen > Relecture : Anne Charles, Bernard Delcour, Simon Méwissen > Conception et mise en page : Olagil - Tél. 02 375 65 15 - www.olagil.be > Photos : Shutterstock, Bénédicte Maindiaux 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.



## Les enjeux de nos "données à caractère personnel"

Marie-Grâce Umutoniwase,  
Délégué à la protection des données (FASD)

**Tout le monde a entendu parler du "Règlement Général sur la Protection des Données" ou presque ! Mais pourquoi l'Europe nous ennuie avec ça ? La réponse est simple : c'est nécessaire. C'est nécessaire. En effet, des données personnelles mises entre de mauvaises mains peuvent influencer la vie, voire la menacer.**

Avant tout, il faut se rendre compte qu'il y a eu beaucoup trop d'abus. Les géants du numérique : Google, Amazon, Facebook et Apple ont collecté et utilisé vos données pour se faire beaucoup d'argent, à votre insu, sans que vous ne puissiez rien y faire. Saviez-vous que 75% des applications installées sur un PC collectent des données personnelles (données géographiques, adresse IP, type d'appareil utilisé...) ? Le RGPD s'inscrit dans le contexte de la lutte contre le profilage des personnes et pour le contrôle de l'utilisation des données à caractère personnel.

### Un règlement pour tous ?

Est-ce que cela me concerne ? Oui, plutôt deux fois qu'une ! À titre privé, en tant que citoyen européen, le RGPD s'applique à vos données à caractère personnel. D'un point de vue professionnel, en travaillant pour une société établie en Europe, nous devons aussi respecter ce règlement. À titre d'exemple, quand vous notez un nom, un prénom sur une feuille de papier et que vous rangez cette feuille dans votre armoire dans des dossiers suspendus, cela devient un traitement de données.

### Des données "à caractère personnel"

Les données à caractère personnel sont toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Il peut s'agir d'un nom, d'une photographie, d'une adresse IP, d'un numéro de téléphone, d'un identifiant de connexion informatique, d'une adresse postale, d'une empreinte digitale, d'un enregistrement vocal, d'un numéro de sécurité sociale, d'un mail, etc. Certaines données sont sensibles, car elles touchent à des informations qui peuvent donner lieu à de la discrimination ou des préjugés. Par exemple, des opinions politiques, l'orientation sexuelle, une sensibilité philosophique, les convictions religieuses, ou les données judiciaires, biométriques, génétiques voire médicales, ... Il paraît clair qu'une personne malintentionnée pourrait faire beaucoup de mal avec des données sensibles. Pour utiliser une donnée sensible, il faut donc remplir des conditions strictes bien encadrées par le RGPD.

### Que faire en cas de fuite de données ?

Une fuite de donnée est une action, intentionnelle ou non, qui entraîne la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès à des données à caractère personnel.

C'est n'est pas forcément le résultat d'un piratage informatique. Tout le monde est concerné. Par exemple : corriger par mégarde la mauvaise fiche bénéficiaire, un bug dans un programme qui modifierait des encodages ou sauvegarderait des informations au mauvais endroit, une panne de serveur ou la perte d'un ordinateur, un e-mail envoyé à la mauvaise personne ou encore le fait de regarder les informations contenues sur le poste de travail de quelqu'un.

La loi nous impose de consigner toute violation de données dans un registre en le signalant à son/sa supérieur-e hiérarchique qui la communiquera au DPO. ■

**SAVIEZ-VOUS QUE 75% DES APPLICATIONS INSTALLÉES SUR UN PC COLLECTENT DES DONNÉES PERSONNELLES (DONNÉES GÉOGRAPHIQUES, ADRESSE IP, TYPE D'APPAREIL UTILISÉ...) ? LE RGPD S'INSCRIT DANS LE CONTEXTE DE LA LUTTE CONTRE LE PROFILAGE DES PERSONNES ET POUR LE CONTRÔLE DE L'UTILISATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.**

# Télétravail : lorsque les écrans et nos yeux ne font pas bon ménage

Maude Roland, Conseillère en Prévention au Cesi

**Si les troubles musculosquelettiques (TMS) du membre supérieur, de la nuque et du dos sont très souvent cités comme étant la problématique majeure des salariés travaillant sur ordinateur, la fatigue visuelle est également un problème qui guette les télétravailleurs.**

Ce type d'utilisation n'engendre pas de pathologies mais peut clairement entraîner une fatigue visuelle. On dit aussi qu'il peut exacerber un problème de vue existant qui n'aurait pas encore été diagnostiqué ou qui serait mal corrigé. La fatigue visuelle est souvent assimilée à ce que l'on nomme le syndrome de l'œil sec ou sécheresse oculaire. Les principales manifestations sont des sensations de lourdeur des yeux, des rougeurs, des picotements, des éblouissements, les yeux secs, des maux de tête, etc...

Cela peut être dû à différents facteurs tels qu'un équipement non adapté, de mauvaise qualité ou mal agencé, un espace de travail mal aménagé ou mal éclairé, des durées de travail excessives, sans pauses ou trop tardives ainsi que des problèmes individuels liés à l'âge ou aux caractéristiques visuelles. À la différence des pathologies oculaires, cette fatigue est un phénomène réversible qui peut être considérablement réduit voire évité.

## La clé : maîtriser son environnement

Pour éviter ces problèmes, le premier point à garder à l'œil est votre environnement de travail. Celui-ci a une grande influence sur votre manière de travailler. Au même titre qu'un enfant turbulent jouant à vos pieds pendant toute une journée, la lumière peut affecter petit à petit vos capacités de concentration. Assurez-vous d'une ambiance lumineuse homogène sans zones d'ombres et privilégiez l'éclairage artificiel. Les rayons du soleil sont certes agréables mais ils ne permettent pas d'éclairer toute la pièce de la même manière durant toute la journée. Positionnez votre poste de travail perpendiculairement aux fenêtres, sinon occulitez-les et essayez de placer votre plan de travail sous un luminaire.

Les couleurs de la pièce ont également leur importance ! Une pièce aux murs clairs et mates permettra une meilleure diffusion de la lumière et réduira les contrastes. Cette recommandation est valable aussi pour la table ou des accessoires souvent utilisés dans vos tâches. Affinez les réglages de luminosité et de contraste de l'écran pour qu'ils ne soient pas trop agressifs pour vos yeux. Certains écrans ont un "mode nuit" que nous vous invitons à utiliser le soir et le matin particulièrement. Veillez à ce que les caractéristiques d'affichage soient les plus similaires possibles si vous travaillez sur plusieurs écrans différents. D'autres facteurs comme le tabagisme, la sécheresse de l'air ou le port de lentilles de contact peuvent également modifier les sécrétions lacrymales et empirer les choses.



## L'ordinateur n'est pas toujours un allié

Il ne faut également pas lésiner sur la disposition des objets sur votre bureau ! Par exemple, un écran trop haut risque d'assécher vos yeux plus vite. L'idéal est de placer le bord supérieur de l'écran à hauteur des yeux, en l'inclinant le moins possible.

L'écran doit être placé bien en face de vous afin de maximiser le confort visuel. Si plusieurs écrans sont utilisés, il faudra déterminer l'importance de chacun. Préférez les affichages présentant des caractères foncés sur un fond clair. La distance parfaite entre vos yeux et l'écran est comprise entre 50 et 70 cm.

Peut-être le plus important, organisez votre temps de travail et adaptez votre comportement pour éviter le pire. Il est recommandé

**AFFINEZ LES RÉGLAGES DE LUMINOSITÉ ET DE CONTRASTE DE L'ÉCRAN POUR QU'ILS NE SOIENT PAS TROP AGRESSIFS POUR VOS YEUX. CERTAINS ÉCRANS ONT UN "MODE NUIT" QUE NOUS VOUS INVITONS À UTILISER LE SOIR ET LE MATIN PARTICULIÈREMENT.**

de faire régulièrement des pauses actives et d'appliquer la règle des "3X20". C'est-à-dire : porter le regard à 6 mètres (20 pieds) au moins pendant 20 secondes toutes les 20 minutes. Il est aussi conseillé de se lever et de quitter son poste durant une période allant de 10 secondes à 2 minutes chaque heure. L'un ou l'autre exercice de mobilisation/stretching peuvent être réalisés à ce moment-là.

Pendant les pauses, vous pouvez également exagérer les mouvements de clignements des yeux ou appliquer des compresses humides sur ceux-ci. Il existe également des exercices plus spécifiques pour détendre le regard. En cas de tâches nécessitant une forte attention, la fréquence de ces micro-pauses devrait être augmentée et une alternance devrait être instaurée avec des tâches nécessitant moins de concentration visuelle.

Enfin, gardez à l'esprit qu'il faut au moins 2 à 3 semaines à votre corps pour s'habituer au moindre changement. Pendant cette période, il est probable que vous ressentiez même de l'inconfort (mais pas de la douleur, la nuance est importante). Si vous continuez à souffrir malgré certains aménagements cités dans cet article, envisagez un bilan chez un spécialiste.

#### Que doit-on penser de la "lumière bleue" ?

Avec l'augmentation de l'utilisation des LED pour l'éclairage, les travailleurs sont davantage exposés à la lumière bleue et s'en inquiètent. Certes, les LED émettent de la lumière bleue, mais comme toutes les sources d'éclairage artificiel ou naturel...

La lumière bleue peut effectivement représenter un risque de lésion pour la rétine dans certains cas rares où l'exposition est dite traumatisante. Il est donc important d'insister sur le fait que l'exposition des travailleurs, en condition normale d'utilisation, ne présente aucun risque de lésions pour la rétine. Cependant, cette lumière bleue in-



**CONCERNANT LES FILTRES POUR LUNETTES, D'UN POINT DE VUE SCIENTIFIQUE, ILS NE SE JUSTIFIENT PAS MAIS NOUS NE NOUS Y OPPOSONS PAS PUISQUE CERTAINES PERSONNES NOUS FONT PART D'UNE AMÉLIORATION DE CERTAINS SYMPTÔMES.**

fluence notre horloge biologique et peut impacter notre sommeil par exemple. La majorité des écrans proposent des filtres limitant la lumière bleue. Ces filtres sont à utiliser en fin de journée mais globalement, il est recommandé de limiter l'exposition à toute forme de lumière bleue trop tardivement.

Le Cesi est régulièrement sollicité pour donner un avis sur le bien-fondé de l'utilisation de filtres à placer sur les écrans et/ou sur les lunettes. Concernant les filtres pour lunettes, d'un point de vue scientifique, ils ne se justifient pas mais nous ne nous y opposons pas puisque certaines personnes nous font part d'une amélioration de certains symptômes. Nous préférons tout de même vous mettre en garde quant aux tarifs exagérés pratiqués par certains fournisseurs. Ménagez vos yeux en appliquant tous nos conseils, c'est le plus beau cadeau que vous puissiez leur faire. ■



DOSSIER

# Les métiers du domicile se digitalisent



© Shutterstock

Dans ce dossier, professionnels de l'Aide et des Soins à Domicile et partenaires témoignent de l'évolution digitale que connaissent leurs métiers. Tant pour répondre aux nouvelles réalités du secteur que pour s'adapter à la crise du Coronavirus, certains ont dû faire des concessions qui ont eu un impact important sur leur travail et la vie de leurs bénéficiaires. D'autres observent le phénomène d'un point de vue extérieur et tentent de prédire à quoi ressemblera l'aide et les soins à domicile de demain. Entre témoignages et analyses, ce dossier brosse un portrait non exhaustif de la collaboration entre collègues et de la relation avec les patients au sein de nos ASD à l'ère des smartphones et du Covid-19.



CONSULTANT



TELECONSULTATION

E DOCTOR



MEDICAL  
TREATMENT

HEALTH CARE

RTUAL HOSPITAL

DICAL SERVICE

RGENCY

## SOMMAIRE DU DOSSIER

|   |    |
|---|----|
| LES NOUVEAUX OUTILS DIGITAUX ARRIVENT EN ASD                                    | 10 |
| MICROSOFT 365 : LA BUREAUTIQUE AU SERVICE DE NOS ÉQUIPES                        | 12 |
| LES ÉCRANS ET NOUS  | 14 |
| COMMENT CONTINUER À SURFER EN SÉCURITÉ DURANT LE CONFINEMENT                    | 16 |
| LA COORDINATION AU TEMPS DU CORONAVIRUS : "NOS OREILLES SONT DEVENUES NOS YEUX" | 18 |
| TÉMOIGNAGE : LES VISIOCONFÉRENCES, UNE ARME À DOUBLE TRANCHANT                  | 20 |

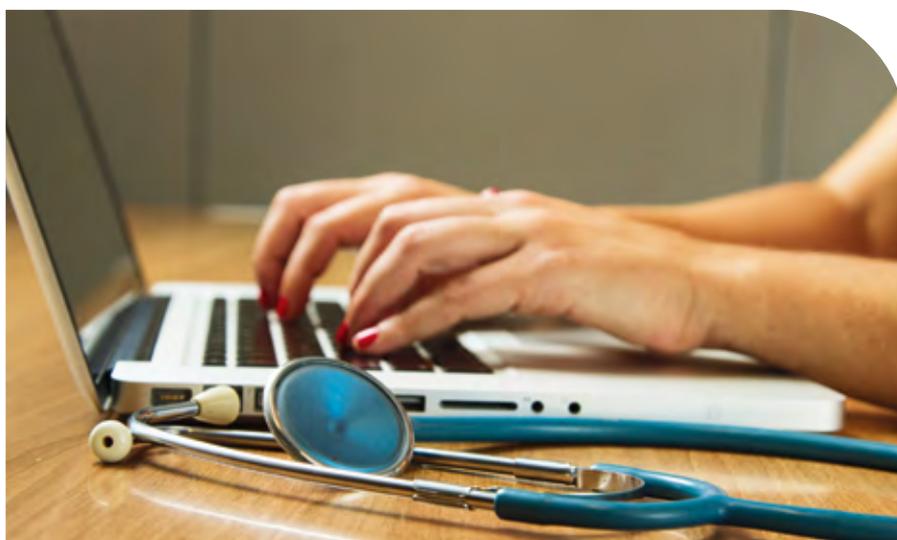
## Les nouveaux outils digitaux arrivent en ASD

Simon Méwissen, Responsable communication à la FASD

A l'annonce du premier confinement, beaucoup d'informaticiens se sont fait des cheveux gris. La majorité des actes qui se faisaient en présentiel ont subitement dû être adaptées au télétravail. Alors que la FASD mobilisait déjà plusieurs de ses forces vives dans des projets informatiques de grande ampleur.

*“Au service informatique, nous avons vécu plusieurs vagues”* déclare Hugues Bertrand, responsable informatique de la FASD. *“Tout d’abord, nous avons dû nous adapter au télétravail et à ses exigences techniques. A savoir une augmentation de la capacité du VPN (Réseau Virtuel Privé) pour permettre à plus de personnes de se connecter et de travailler sur l’intranet en simultané.”* C’est simple, pour assurer une bonne vitesse de connexion, la vitesse allouée aux téléchargements sur le VPN a triplé pour atteindre 300.000 kbps (kilobits par seconde). Heureusement, ces changements drastiques n’ont pas tous été réalisés ces derniers mois : *“J’avais en quelque sorte prévu une augmentation du télétravail en voyant l’évolution de la digitalisation et la capacité de connexion au serveur avait également été augmentée”* ajoute Hugues Bertrand.

La visioconférence s’est également imposée comme un nouveau moyen de collaborer à distance. De nombreuses entreprises ont profité du premier confinement pour mettre en avant leur technologie. Le service informatique de la FASD s’est donc attelé à une analyse précise de ces différents moyens de communication en fonction des besoins exprimés. *“Nous travaillons depuis longtemps sur une migration vers Office 365, Microsoft Teams était donc tout désigné me direz-vous. Mais non ! Le projet n’était pas encore avancé à cette époque et tout le monde ne disposait pas d’une licence. Notre choix s’est alors porté sur Webex”* précise le responsable informatique.



### Du macrocosme au microcosme

Non content de pousser notre microcosme dans ses derniers retranchements organisationnels, le Coronavirus a également forcé tout le secteur de l’aide et des soins de santé à s’adapter. À la suite des différentes mesures Covid mises en place par nos gouvernements fédéraux et régionaux, notre service IT a dû ajouter des lignes de codes dans nos programmes. *“Pour ne citer qu’un exemple, du côté des Soins Infirmiers, nous avons dû permettre la facturation d’un ‘supplément Corona’ avec effet rétroactif pour les infirmières à domicile.”* Il ajoute : *“Du côté ‘Aide à la Vie Journalière’, en cas d’annulation d’une rencontre avec un bénéficiaire malade, il était pratiquement impossible de reprogrammer un rendez-vous avec une autre personne rapidement. Les autorités régionales ont donc créé des ‘heures corona’ pour quantifier et prendre en compte ces heures. Nous avons donc dû*

Hugues Bertrand, responsable informatique de la FASD



*accompagner cette évolution d’un point de vue informatique.”*

De nombreux points d’attention qui mis bout à bout représentaient une charge de travail importante, mais les membres du service n’étaient pourtant pas au bout de leurs peines. En parallèle de la crise qui bouleversait nos vies, des chantiers



Anne-Sophie Paquet, chargée de mission Soins Infirmiers pour la FASD

de longue haleine avaient été lancés et devaient suivre leur cours. Si le confinement a complexifié voire légèrement retardé ces projets collaboratifs, il ne les a pas stoppés. La crise a justement permis d'y jeter un nouveau regard.

### Un nouvel outil pour les Soins Infirmiers

En 2018, à la suite de la décision d'abandonner l'utilisation du DIE (Dossier Infirmier Electronique), il a été demandé au service informatique de la FASD d'évaluer des programmes externes de gestion de Soins Infirmiers. Monsieur Bertrand Hugues, au cœur de ce processus, raconte les débuts du projet : *“Les logiciels devaient bien sûr correspondre à certaines attentes pratiques mais aussi être homologués. Ceci pour pouvoir bénéficier de subventions de la part des autorités. Un groupe de travail a alors été formé représentant des professions différentes et nous avons analysé les logiciels respectant ces conditions tout en étant ouverts au commerce.”* Après de nombreuses discussions et analyses, le choix s'est porté sur le programme belge “AllSoft”. Celui-ci ayant été développé à la base pour les infirmières à domicile, il était déjà proche du but qui lui était fixé. Il restait cependant à l'adapter au microcosme des ASD. *“En plus, il faut veiller à ce que l'ancien et le nouveau système se chevauchent correctement lors de l'implémentation pour que les professionnels sur le terrain puissent continuer à travailler dans les meilleures conditions. Imaginez qu'ils n'aient plus accès aux données des patients durant plusieurs jours... Cela serait catastrophique !”*

Outre l'aspect technique, il faut que les utilisateurs s'approprient le logiciel. Pour cela, Hugues Bertrand est accompagné d'Anne-Sophie Paquet, chargée de mission Soins Infirmiers pour la FASD. Celle-ci s'est occupée de main de maître de l'aspect organisationnel des formations ainsi que

**AVANT LE CONFINEMENT, NOUS N'AVIONS PAS DE RÉUNION D'ÉQUIPE RÉGULIÈRE CAR NOUS ÉTIIONS TOUS DANS LE MÊME LOCAL. DEPUIS LE DÉBUT DE CETTE PÉRIODE UN PEU PARTICULIÈRE, ON A MIS AU POINT UNE RÉUNION JOURNALIÈRE PAR VISIOCONFÉRENCE POUR SE RÉPARTIR LA CHARGE DE TRAVAIL.”**

de l'adaptation du dossier infirmier à nos pratiques et ceci, de la formation jusqu'à l'utilisation. *“Nous faisons des classes de 10 à 15 ‘trainers’ qui, à leur tour, formeront les utilisateurs de terrain de leur ASD et resteront leur référent au fil du temps. En tout, 1200 personnes devront être formées durant l'année 2021. C'est un sacré défi !”*

### Et bientôt pour l'AVJ aussi...

Les programmes de gestion de horaires pour les métiers de l'Aide à la Vie Journalière utilisés actuellement ont été développés par le service informatique de la FASD au début des années 2000. Si ceux-ci étaient avant-gardistes à l'époque, il était nécessaire d'envisager une sérieuse mise aux goûts du jour ou un basculement vers une nouvelle solution répondant davantage aux besoins actuels et futurs. C'est finalement l'option du recours à un outil “all-in” (gestion des horaires, RH, facturation, ...) externe qui a été privilégiée avec une attention particulière à ce que l'outil choisi soit déjà adapté aux cadres légaux relatifs à notre secteur, aussi bien en Région wallonne, qu'à Bruxelles ou en Communauté germanophone. L'année 2020 fut ainsi consacrée à la définition du besoin, la recherche de solutions pouvant répondre aux critères définis puis leur analyse. Après avoir sélectionné un opérateur répondant à l'ensemble des critères arrêtés par les ASD, les premières semaines de 2021 ont été consacrées à la définition et la préparation des différents chantiers à mener dans les prochains mois pour rendre le transfert vers cette nouvelle solution effectif. Une fois les aspects techniques réglés, informations, documentations, formations, prises en main de l'outil seront bien entendu au programme pour tous les futurs utilisateurs. Vous entendrez donc sans doute très prochainement à nouveau parler de cet outil et de ce qu'il apportera dans l'organisation quotidienne de nos services.

Cette transition vers une nouvelle solution informatique de gestion est également un premier pas dans une trajectoire de digitalisation du secteur de l'Aide à la Vie Journalière. Cela s'inscrit en effet dans une volonté de développer de nouveaux moyens de com-

muniquer les horaires et informations utiles avec les travailleurs, de dématérialiser les documents de validation des prestations (F54 en RW et SAF7 à Bruxelles) voire les enquêtes sociales, de favoriser les interactions et collaborations entre les travailleurs, mais également potentiellement à l'avenir avec les bénéficiaires et leur entourage. La crise COVID et ses effets sur notre organisation au quotidien n'a fait que renforcer l'intérêt de réfléchir à comment exploiter au mieux les nouvelles technologies qui font partie de notre quotidien aujourd'hui afin que celles-ci contribuent qualitativement aux services que nous pouvons rendre aux citoyens faisant appel à nous.

### Une équipe IT encore plus soudée

Cela étant dit, le fonctionnement du service IT de la FASD a également subi de grands changements. Hugues Bertrand explique : *“Avant le confinement, nous n'avions pas de réunion d'équipe régulière car nous étions tous dans le même local. Depuis le début de cette période un peu particulière, on a mis au point une réunion journalière par visioconférence pour se répartir la charge de travail.”*

Une organisation pratique pour gérer le travail au jour le jour, mais aussi pour rester à l'écoute de l'équipe en cette période difficile. *“Ces réunions améliorent le climat dans l'équipe. A vrai dire, la perte d'un collègue durant le premier confinement a été extrêmement difficile à vivre. Depuis, nous faisons très attention l'un à l'autre car le stress et les aléas de la vie peuvent tous nous atteindre différemment”* confie le responsable. Le confinement nous a changés. Certains plus que d'autres : *“La majorité des membres de l'équipe sont contents de télétravailler actuellement, d'autant plus qu'ils n'ont pas le choix, mais seront quand même contents de se revoir en présentiel partiellement quand la situation sera revenue à la normale. Une personne habite Liège, une autre Charleroi, ... Ces personnes sont mariées, ont des enfants, le télétravail leur permet de passer plus de temps avec leurs familles.”* Une chose est sûre, le Coronavirus et ses effets ont profondément bouleversé la société. ■

## Microsoft 365 : la bureautique au service de nos équipes

Aurélien Godin, Assistant de direction (FASD)

S'il est une chose indéniable que la crise sanitaire a pu nous apprendre, c'est à nous adapter. Adapter notre façon de vivre, de travailler et nos échanges avec nos familles, nos amis et nos collègues.

Terminées les réunions d'équipe dans la même salle et les pauses-café avec nos collègues qui nous permettent de tisser des liens. Ces moments essentiels à la cohésion et à la co-construction autour d'un projet sont derrière nous, du moins en présentiel.

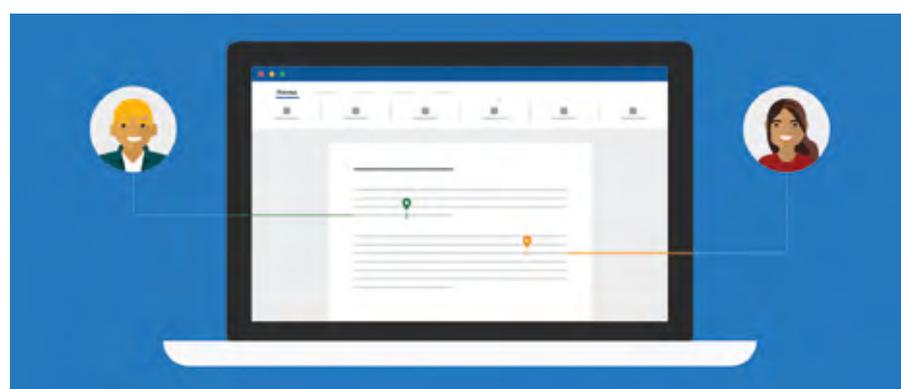
Dès le premier jour du confinement, le besoin de trouver une solution structurée et efficace répondant aux besoins de contacts et d'échanges s'est fait sentir. L'équipe informatique de la FASD a rapidement pu mettre du matériel et une solution de visioconférence à disposition du personnel mais il est vite devenu essentiel de trouver une solution complète assurant un travail serein et confortable pour tous : Microsoft 365.

### Les débuts d'une aventure

Même si l'implémentation d'un outil participatif pour l'ensemble de la Fédération était explorée depuis quelques temps et qu'une phase technique préalable était en

cours, le projet a pris un coup d'accélérateur durant la période de confinement avec la mise en place d'un groupe de travail autour de la question.

Rapidement, ce qui peut sembler simple et rapide pour bon nombre d'entre-nous à titre individuel, s'est révélé complexe à mettre en œuvre pour 2.500 travailleurs de terrain, administratifs, encadrants, directions et leurs collègues répartis dans les 9 ASD et à la FASD.



**L'équipe informatique de la FASD a rapidement pu mettre du matériel et une solution de visioconférence à disposition du personnel mais il est vite devenu essentiel de trouver une solution complète assurant un travail serein et confortable pour tous.**



**Rapidement, ce qui peut sembler simple et rapide pour bon nombre d'entre-nous à titre individuel, s'est révélé complexe à mettre en œuvre pour 2.500 travailleurs...**

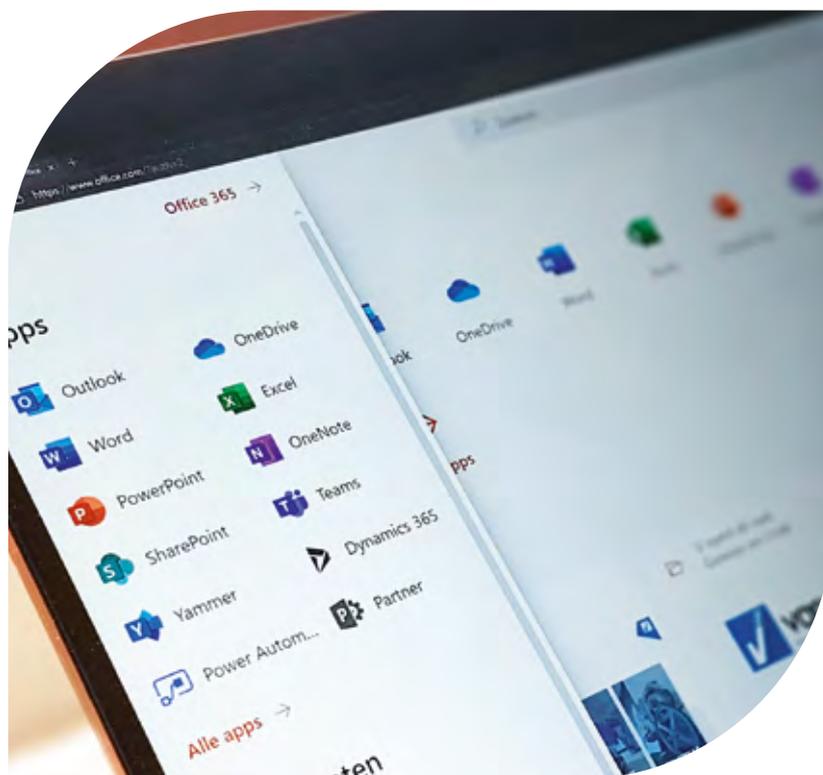
Notre choix s'est porté sur Microsoft 365 qui a rapidement été identifié comme pouvant répondre à nos différents besoins :

- Outil de visioconférence stable et ergonomique
- Partage et stockage de documents
- Possibilité d'interconnexion avec les outils utilisés par nos équipes
- Possibilité de travailler de manière synchronisée
- Suite bureautique permettant le traitement de texte et de données
- Un outil de partage et de gestion de contenus
- Des applications pour dynamiser le travail d'équipe
- Une sécurisation des données

### Un grand pouvoir implique de grandes responsabilités

Un outil tel que Microsoft 365, bien utilisé, s'avère être une aide redoutable pour nos équipes. À l'inverse, si celui-ci est mal compris et mal employé, il peut rapidement entraîner des erreurs avec différents niveaux de répercussions sur le travail quotidien des équipes. Le développement de l'outil nécessite donc d'avoir une vue globale et complète afin d'assurer une sécurité totale sur les documents et les données qui devront transiter par lui.

Ce rôle sera dévolu à l'équipe informatique de la Fédération et aux référents locaux qui joueront à l'avenir un rôle essentiel dans la mise en place de l'outil et dans l'accompagnement du personnel des ASD. Acquérir ces connaissances passe



**UN OUTIL TEL QUE MICROSOFT 365, BIEN UTILISÉ, S'AVÈRE ÊTRE UNE AIDE REDOUTABLE POUR NOS ÉQUIPES. À L'INVERSE, SI CELUI-CI EST MAL COMPRIS ET MAL EMPLOYÉ, IL PEUT RAPIDEMENT ENTRAÎNER DES ERREURS AVEC DIFFÉRENTS NIVEAUX DE RÉPERCUSSIONS SUR LE TRAVAIL QUOTIDIEN DES ÉQUIPES.**

évidemment par une phase de formations. Celles-ci commenceront dès le mois de mai 2021 pour permettre à l'IT FASD et aux référents locaux d'accompagner l'ensemble des équipes de la fédération et des ASD et de disposer d'un outil fonctionnel et maîtrisé pour le dernier trimestre de 2021.

Même si les contraintes liées à la pandémie nous auront orienté plus rapidement vers une solution digitale que nous avons imaginée avant 2020, nous devons voir

cela comme une opportunité pour l'avenir. Un avenir dans lequel il sera essentiel de permettre à tout le monde d'embarquer sans pour autant oublier qu'après cette crise, rien ne remplacera une rencontre devant la machine à café pour connaître ses collègues. ■

## Les écrans et nous

Grégoire Lits, Chargé de cours en sociologie des médias, UCLouvain

et

Amélie Anciaux, Assistante de recherche postdoctorale à l'UCLouvain

### L'évolution de la technologie va-t-elle vers une émancipation numérique des aînés ou une déshumanisation des soins de santé ?

En 2060, un Wallon sur quatre devrait être âgé de 65 ans ou plus et près d'un sur dix de 80 ans ou plus, soit plus d'un million de personnes pour la première catégorie et plus de 400 000 pour la seconde ! Face à cette réalité, il est nécessaire de s'interroger sur l'évolution des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées. Ainsi, c'est la question du bien vieillir qui est posée, et la crise actuelle du Covid-19 qui a démontré de façon spectaculaire la nécessité de meilleures solutions de soins pour les personnes âgées, renforce l'urgence de cette thématique.

C'est à la vue de ce constat que l'Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective



et de la Statistique a, en amont de la crise sanitaire, développé un programme de travail prospectif. En 2015, il a ainsi confié à une équipe interdisciplinaire de chercheurs la tâche d'identifier, sur la base d'un exa-

men rigoureux de la situation régionale et des attentes de la population, un ensemble de scénarios d'évolutions possibles et la mise en évidence des enjeux en matière de bien vieillir à l'horizon 2025-2045. Il faut préciser que l'objectif principal d'une analyse de ce type n'est pas de prédire le futur, mais bien de faire émerger les perspectives, les opportunités et les risques à prendre en compte pour produire collectivement un futur désirable.

Ainsi, quatre scénarios ont été créés en croisant des projections concernant d'hypothétiques futurs contextes économiques (stables ou instables) ainsi que de potentielles politiques publiques (soit orientées vers le soutien public aux services et acteurs de l'aide et des soins soit, au contraire, vers le bénéficiaire). Dans la réalité, le futur qui émergera se situera sans doute davantage dans une position intermédiaire et donc différente des quatre scénarios imaginés, mais cette méthode a permis de faire réagir 27 acteurs et experts des services de soins de santé. En effet, pour chacun des scénarios, chaque participant a pu émettre ses craintes, ses doutes mais également formuler un ensemble de recommandations.

Parmi les scénarios imaginés, l'un d'entre eux présentait une situation économique favorable et une politique orientée vers le soutien public aux services et acteurs de l'aide et des soins. Ce scénario était intitulé "Le plan Senior Tech-Wallonie : robotisation et numérisation des soins et



**AINSI, SI LA SITUATION SANITAIRE ACTUELLE ACCÉLÈRE LE DÉVELOPPEMENT ET L'UTILISATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES DE SOINS À DESTINATION DES PERSONNES ÂGÉES, CETTE SOURCE DE PROGRÈS RESTE JONCHÉE D'ORNIÈRES À ÉVITER.**



de l'aide à domicile" et comprenait différents engagements destinés à favoriser le bien-vieillir via l'accompagnement à domicile des seniors par le développement de nouvelles technologies et de formes d'entrepreneuriat social dans le secteur du domicile, ainsi qu'à positionner la Wallonie comme un acteur de pointe dans le secteur des technologies du vieillissement.

De manière générale, ce scénario a été perçu comme globalement possible et pertinent. Mais le caractère désirable d'un tel développement technologique est quant à lui controversé. Il est vu par certains comme une source d'opportunités, mais il inspire plus généralement nombre de craintes qui peuvent être résumées par les trois tensions suivantes : la place de la personne âgée au cœur des techniques ; les modalités de l'organisation de l'aide et des soins ; et le rapport de la technique à l'autonomie des personnes.

La première tension qui émerge des discussions de ce scénario est relative à une crainte de voir la robotisation de l'aide et des soins soit porteuse d'une "déshumanisation" qui pourrait réduire la personne âgée à l'état "d'objet de soin". À l'opposé de cette vision négative, certains participants ont évoqué la technologie comme une opportunité de renforcement de la dimension psychosociale de l'aide et des soins. En effet, l'arrivée de robots effectuant les tâches techniques des soins pourrait libérer les aides-soignants, infirmiers et médecins qui pourraient consacrer plus de temps à l'accompagnement psychosocial.

La seconde tension se situe au niveau de l'organisation des soins, et plus précisément de la complémentarité (ou non) de

différents dispositifs. Pour les participants à la discussion, le vieillissement ne devrait pas être au service d'un secteur ou d'un but économique. Dans le cas où l'aide et les soins se trouvent "robotisés", ils craignent d'une part, la perte de vue des besoins réels des personnes vieillissantes, mais aussi la disparition de certains métiers. À l'inverse, plusieurs participants souhaitent que la gestion technologique du vieillissement ne soit pas l'occasion de privilégier une seule solution, un seul secteur, ou un seul type d'acteurs, mais, à l'inverse, permette le développement d'une offre large et multidimensionnelle.

Enfin, la dernière tension tient compte de l'autonomie de la personne âgée. Selon certains experts, la technologie pourrait être associée à un renforcement de l'autonomie des personnes dépendantes tout en étant porteuse d'un risque d'accroissement de la dépendance. En effet, si le développement technologique renforce certaines capacités d'agir de la personne, il est important que

les aînés puissent garder la possibilité de réaliser des choix et conserver leur autonomie autant que possible.

Ainsi, si la situation sanitaire actuelle accélère le développement et l'utilisation de nouvelles technologies de soins à destination des personnes âgées, cette source de progrès reste jonchée d'ornières à éviter. En ce sens, le développement numérique doit nécessairement s'accompagner de balises claires préalablement instaurées afin de garantir que le recours à la technologie le soit dans l'unique but de servir le bien-être des aînés. Par ailleurs, interroger ces tensions ouvre les portes d'une réflexion plus large de l'évolution générale à l'horizon 2045 en questionnant des valeurs fondamentales de notre société telles que le vivre-ensemble, l'entraide et le bien-être. ■

## SMART AND SOCIAL HOME CARE

**C'est sur base de ces résultats que le projet "Smart and Social Home Care" de l'UCLouvain a vu le jour. Son objectif est de développer des technologies permettant aux personnes âgées de recevoir des soins à domicile. L'équipe de recherche est actuellement en quête de volontaires qui accepteraient que des prototypes soient installés à leur domicile ainsi que de répondre à des entretiens en fonction des différentes étapes d'avancement. Si vous connaissez des personnes qui accepteraient de participer à cette expérience, n'hésitez pas à contacter [amelie.anciaux@uclouvain.be](mailto:amelie.anciaux@uclouvain.be) pour de plus amples informations.**

## Comment continuer à surfer en sécurité durant le confinement

Patricia Cerniauskaite  
Relations Publiques à NordPass

La digitalisation des personnes âgées durant la crise du Coronavirus inquiète les experts. Alors que la gestion des mots de passe semble insuffisante pour certains, les idées fausses sur ce qui intéresse les pirates finit de mettre leurs données en danger.

Tandis que le confinement a poussé petit à petit la majorité des êtres humains à augmenter leur présence sur internet, une nouvelle étude sur le comportement en ligne des seniors interpelle. 74% d'entre eux affirment prendre des mesures pour se protéger des cybermenaces, mais seulement 34% déclarent changer et sécuriser régulièrement leurs mots de passe.

Dans l'ensemble, ils estiment être suffisam-

ment bien protégés sur Internet et avoir de bonnes pratiques. Par exemple, 64% déclarent ne jamais cliquer sur des liens suspects dans les e-mails, 58% affirment utiliser un logiciel antivirus et 57% ne téléchargent jamais de fichiers provenant de personnes inconnues. Notons que les seniors effectuent ces actions beaucoup plus souvent que les jeunes.

Toutefois, en ce qui concerne l'un des

éléments les plus importants de la cybersécurité, les mots de passe, les seniors sont à la traîne. Si 68% d'entre eux affirment avoir mis en place un système approprié, la solution choisie n'est pas nécessairement la plus sophistiquée. Pas moins de 57% des personnes sondées admettent simplement mémoriser leurs mots de passe, et 57% se contentent de les noter sur une feuille de papier. Seuls 22% des sondés déclarent stocker leurs clefs d'accès dans un gestionnaire de mots de passe.

**Si 68% affirment avoir mis en place un système approprié, la solution choisie n'est pas nécessairement la plus sophistiquée. Pas moins de 57% des personnes sondées admettent simplement mémoriser leurs mots de passe, et 57% se contentent de les noter sur une feuille de papier. Seuls 22% des sondés déclarent stocker leurs clefs d'accès dans un gestionnaire de mots de passe.**

### Une manœuvre risquée

Noter ses mots de passe sur une feuille de papier n'est pas la meilleure solution. Non seulement parce qu'une feuille de papier est facilement perdue ou endommagée, mais aussi parce que son accès est limité. Si par exemple quelqu'un oublie son carnet de mots de passe au bureau, il ne pourra pas accéder à ses mots de passe.

Les seniors ont également tendance à sous-estimer les différentes menaces liées aux mots de passe. 38% d'entre eux se sentent suffisamment en sécurité pour ne pas être piratés, malgré le fait qu'ils réutilisent leurs mots de passe. Pas moins de 34% des sondés pensent que leurs mots de passe sont suffisamment sûrs. 29% des seniors considèrent que, même si leurs mots de passe sont divulgués, le risque de violation des données n'est pas très élevé. Et 28% estiment qu'aucun cyber-criminel ne pourrait s'intéresser à leurs mots de passe.



Pourtant, selon un rapport établi par Risk Based Security, 3 932 violations de données ont été signalées publiquement et ont compromis plus de 37 milliards de dossiers. Cela représente de nombreuses chances de se faire pirater. En effet, à l'heure où de nombreux comptes sont liés entre eux, un accès à un compte sur un site internet peut ouvrir une brèche vers un autre site où la personne est inscrite et mener au sésame, son adresse mail.

### Ce que valent vos données

Beaucoup d'idées fausses circulent sur les activités que les pirates informatiques trouvent intéressantes ou non. L'une des plus courantes est que les pirates informatiques ne ciblent que les personnes riches et célèbres... C'est faux ! Tout le monde peut être visé. En fait, de nombreux comptes se retrouvent en vente dans les arcanes du web. A titre d'exemple, un compte Facebook vaut environ 75 dollars. A l'aide de logiciel, les pirates tentent des milliers de mots de passe différents sur des milliers de comptes différents et finissent par récolter un certain nombre d'accès, notamment sur les réseaux sociaux.

Même si les seniors ont des comportements sains lorsqu'ils sont en ligne, voici les principaux conseils à suivre en matière de protection des mots de passe :

- **Mettez régulièrement à jour vos mots de passe.**

Il est recommandé de mettre à jour vos mots de passe tous les 90 jours.

- **Définissez des mots de passe complexes.**

Un bon mot de passe doit être long, unique, et contenir un ensemble de caractères différents. Une bonne technique pour réaliser cela est de garder une phrase en tête et d'utiliser les premières lettres de chaque mot en alternant avec des majuscules,

minuscules et des chiffres. Vous pouvez également utiliser un générateur de mots de passe si vous n'avez pas d'inspiration.

- **Testez un gestionnaire de mots de passe.**

Qu'est-ce que c'est finalement ? Un gestionnaire de mots de passe est un petit programme lié à votre navigateur internet qui vous permet, de gérer vos mots de passe. Lorsque vous vous connectez à un compte existant, il vous propose de stocker votre clé d'accès pour ne plus avoir besoin de l'écrire. Lors d'une inscription à un nouveau service, le gestionnaire vous propose

de générer un mot de passe "fort" aléatoire qu'il mémorisera pour l'utilisateur. Certains peuvent également vous alerter si vos informations d'identification ont été compromises lors d'un piratage à grande échelle et vous avertir des mots de passe anciens ou réutilisés.

Si nous ne vous conseillons pas d'installer un gestionnaire de mots de passe en particulier, voici une liste non exhaustive de logiciels à installer en quelques clics. Si la plupart sont payants, certains ont une version gratuite : LastPass, NordPass, 1Password, DashLane, Keeper et Libekey. ■

**UN BON MOT DE PASSE DOIT ÊTRE LONG, UNIQUE, ET CONTENIR UN ENSEMBLE DE CARACTÈRES DIFFÉRENTS. UNE BONNE TECHNIQUE POUR RÉALISER CELA EST DE GARDER UNE PHRASE EN TÊTE ET D'UTILISER LES PREMIÈRES LETTRES DE CHAQUE MOT EN ALTERNANT AVEC DES MAJUSCULES, MINUSCULES ET DES CHIFFRES.**



## La Coordination au temps du Coronavirus : "Nos oreilles sont devenues nos yeux"

Simon Méwissen,  
Responsable communication à la FASD

Les centres de Coordination ont été véritablement chamboulés depuis le début de la crise. Il leur a fallu modifier leur façon de faire et privilégier le télétravail afin de protéger travailleurs et bénéficiaires. Une difficulté pour cette profession dans laquelle les contacts sont importants pour la bonne prise en charge des patients. Christine Magnien, Responsable Coordination à l'ASD Liège-Huy-Waremme, témoigne : *"On a dû rassurer les aidants proches et les familles par téléphone. C'était très compliqué. D'habitude, quand on se rend chez un bénéficiaire, on fait beaucoup d'observations : l'état général de la personne, la maison, on peut anticiper les difficultés ou les possibilités pour mettre des aides en place chez cette personne, ... mais du jour au lendemain, toutes ces informations, on*



*ne les avait plus. On a dû mettre en place de l'aide à l'aveugle et parfois poser des questions encore plus délicates sur la vie des patients."*

### "L'important, c'est de garder le contact"

Nos coordinatrices et coordinateurs ont fait des tournantes et modifié l'organisa-



tion d'équipe pour éviter qu'il y ait trop de personnes présentes en même temps dans les bureaux. Le télétravail, de son côté, a également apporté son lot de difficultés : *"Il faut prendre son ordinateur à la maison, y trouver un endroit propice, parfois le programme vous éjecte, parfois la connexion ne fonctionne pas"* explique Christine Magnien. Elle continue : *"Cette épreuve, on l'a surmontée ensemble. Nous sommes restés soudés et cela nous a permis de continuer à travailler pour les patients tout en nous protégeant. Nous avons une petite équipe, il ne fallait donc pas que quelqu'un lâche."*

Le travail de la coordination consiste à créer des liens, rassembler des partenaires en internes et externes. Pour permettre aux patients et aux collègues de continuer à réaliser leurs missions dans les meilleures conditions, elles ont dû revoir leur manière de fonctionner. Avant l'arrivée de ce virus, ce service de coordination organisait une réunion par mois en présentiel, qui durait environ 4 heures. Depuis un peu plus d'un an, les réunions se sont multipliées : une



réunion tous les jeudis durant 2 heures en visioconférence. *“Les deux heures ne suffisent pas toujours. L'important, c'est de garder le contact malgré la distance, de s'écouter et de se soutenir dans les situations difficiles que nous rencontrons quelquefois. Par exemple, nous faisons toujours un petit point 'météo du moral' durant lequel nous déposons nos difficultés et frustrations.”*

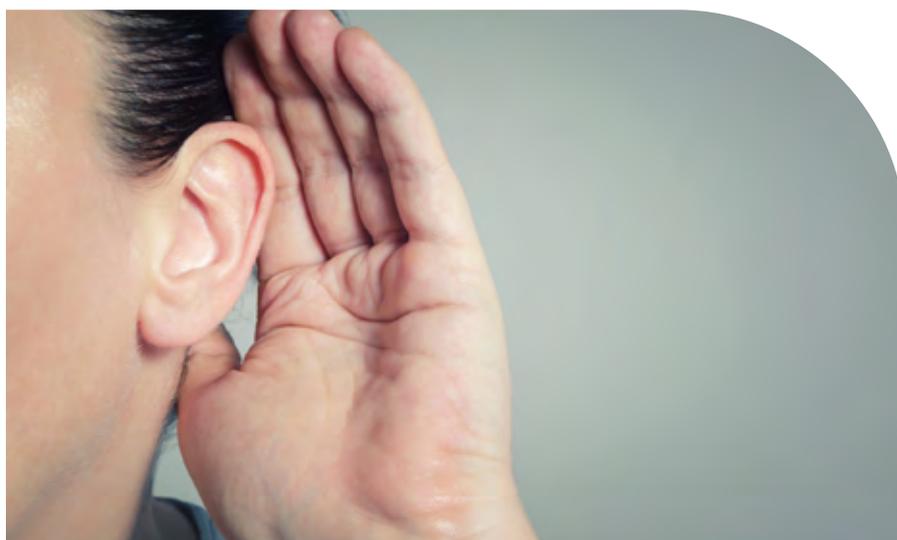
### Lorsque les partenaires se font rares

Non content de faire courir des risques à la plupart de nos patients, le Coronavirus les a également privés, dans certains cas, de l'assistance dont ils avaient désespérément besoin. Au début de la crise, un nombre important de travailleurs du domicile ne se rendait plus chez eux. La responsable Coordination reprend : *“C'était difficile de trouver des personnes disponibles à l'époque. Une collègue a tenu à jour une liste des partenaires qui continuaient de travailler. Chaque semaine, elle est restée en contact avec ces services pour avoir un listing précis des services ouverts et pour continuer à faire notre métier. A la deuxième vague, le problème ne se posait plus car nous étions mieux préparés.”*

Fin avril 2020, le service a également porté secours à des maisons de repos qui traversaient une période difficile mais aussi à leurs directeurs. En effet, la tragédie qui s'y est jouée a été très difficile à accepter pour ceux qui ont vu des résidents mourir de la maladie.

### Le soin de l'âme

Le secteur de la Coordination n'a jamais arrêté les visites domiciliaires, mais les interventions ont été divisées par 3 en 2020. *“Nous avons toujours fait le maximum pour continuer à nous rendre sur place et à établir un lien avec les bénéficiaires, sauf quand on nous demandait expressément de ne pas venir. Au début, la majorité des appels émanait de personnes en détresse, effrayées de contracter le virus. Puis des appels de personnes malades voire, en deuil”* témoigne Christine Magnien. Généralement, il a fallu mettre en place des retours de bénéficiaires hospitalisés sans avoir pu prendre connais-



**Cela fait 23 ans que je suis à l'ASD. Dans chacun de ces lieux, il m'est arrivé de prendre la main des gens et de leur dire 'ce que vous vivez est très difficile, je ne peux même pas imaginer votre détresse mais on va essayer de faire quelque chose de bien.**

sance des conditions de vie en amont de ce retour. Ce qui revenait pratiquement à travailler à l'aveugle !

Par conséquent, le travail a dû être fait à distance par téléphone avec l'aide des aidants proches quand c'était possible. Proches du bénéficiaire et de leurs conditions de vie, ils étaient à même de renseigner nos professionnels sur les besoins à mettre en place pour une prise en charge de leur proche. Si cela a permis d'avancer, ce n'est pas toujours suffisant aux yeux de Christine Magnien : *“En 32 ans de métier, j'ai travaillé en prison, dans un CPAS, dans un centre pour toxicomanes. Cela fait 23 ans que je suis à l'ASD. Dans chacun de ces lieux, il m'est arrivé de prendre la main des gens et de leur dire 'ce que vous vivez est très difficile, je ne peux même pas imaginer votre détresse et votre souffrance mais on va essayer de faire quelque chose de bien'. Maintenant, on ne peut plus prendre la main des patients, mais avec le regard, on peut dire beaucoup de choses. C'est ce qu'on appelle le soin de l'âme.”*

### Les possibilités de la visioconférence

Durant cette pandémie, nous avons expérimenté de nouveaux moyens de communiquer et collaborer. Parmi ceux-ci, la visioconférence a été largement utilisée par les services de Coordination. Est-ce une solution d'avenir ? Pour la Responsable de la Coordination de l'ASD Liège-Huy-Waremme, *“Entre professionnels et intervenants de l'Aide et des Soins, c'est l'avenir !”* Elle ajoute : *“Il y a peu, nous étions en webinaire avec un médecin de l'ULG. Une réunion importante qui regroupait 120 personnes derrière leurs écrans. Un travail en atelier par groupes de 15-20 a permis des échanges de grande qualité. Je pense que cela a été aussi positif qu'en présentiel. Cela nous permet de faire le lien facilement, rapidement et sans risques avec les professions avec lesquelles nous travaillons chaque jour pour le bien-être de nos bénéficiaires.”*

Cependant, cette solution ne semble pas être retenue pour entretenir les contacts avec les bénéficiaires : *“S'occuper de patients par visioconférence, cela irait à l'encontre de notre travail. Une coordinatrice, c'est une chef d'orchestre, une enzyme facilitatrice qui va mettre en relation des personnes et trouver des solutions. Il ne faut pas oublier l'humain qui est au centre de tout cela. Récemment, j'ai vu un de mes patients. Il m'a montré ses photos de famille, les perruches qui volaient autour de lui, il m'a fait essayer ses loupes, j'ai réglé son lit, on a discuté, il m'a montré son tiroir secret...! Ces deux heures-là, je ne saurais jamais les remplacer par une visioconférence.”* ■

## Témoignage : les visioconférences, une arme à double tranchant

Isabelle Vermeylen,  
Coordinatrice à l'ASD Hainaut oriental

*“Pour suivre les dossiers, des réunions d'évaluation étaient organisées régulièrement et restent nécessaires, Covid-19 ou pas. La solution de se voir en visioconférence a vite été évoquée lors de notre dernière rencontre. Un intervenant s'est alors proposé de lancer les invitations pour la prochaine date. Un véritable soulagement pour moi.”*

*“Alors que les conditions sanitaires perdurent et les mois passent, les visioconférences se suivent inexorablement. Je suis un peu perdue... Ces rencontres rassemblent de plus en plus de membres du personnel tant et si bien que cela devient compliqué à gérer. J'ai l'impression que chacun n'ose pas toujours prendre la parole. D'autres s'impliquent beaucoup et débordent de leurs fonctions alors que les réunions durent de plus en plus longtemps. Trop longtemps !”*

*“Des démarches avancent mais nous remarquons un nombre anormal de refus. Je me suis régulièrement posé cette question : ‘Suis-je encore utile dans ce dossier ?’ Dans certains cas, les difficultés ont laissé place au défaitisme. Et si je clôturais ce dossier et on n'en parle plus ? Une de mes patientes vit particulièrement mal cette situation. Atteinte de troubles psychiatriques, elle déteste voir son image en visioconférence. C'est une véritable épreuve pour elle.”*

*“Une chose est sûre, rien ne se serait passé comme cela si nos réunions étaient restées en présentiel. J'ai pris la décision de travailler en binôme avec les autres intervenants pour tenter d'avancer pas à pas et peut-être voir sous une autre facette le travail*

*de Coordination. Ce que je voudrais, c'est faire mon travail comme avant. Retrouver mon rôle de coordinatrice. Recadrer certaines démarches, structurer les choses et avancer.”* ■

**CES RENCONTRES RASSEMBLENT DE PLUS EN PLUS DE PERSONNEL TANT ET SI BIEN QUE CELA DEVIENT ENCORE PLUS COMPLICQUÉ. J'AI L'IMPRESSION QUE CHACUN N'OSE PAS TOUJOURS PRENDRE LA PAROLE. D'AUTRES S'IMPLIQUENT BEAUCOUP ET DÉBORDENT DE LEURS FONCTIONS ALORS QUE LES RÉUNIONS DURENT DE PLUS EN PLUS LONGTEMPS. TROP LONGTEMPS !”**



**ENSEMBLE  
& POUR  
VOUS**



**Ensemble & pour vous. Ces derniers mois ont été éprouvants pour bon nombre d'entre nous. Professionnel(le)s de l'aide et des soins à domicile, bénéficiaires et patients ont dû faire face à une situation inédite qui a profondément impacté leur quotidien. Après la stupeur des premiers décès et des premières quarantaines, nous nous sommes réinventés pour continuer nos activités et offrir notre soutien à ceux qui en ont le plus besoin.**

**Cette rubrique témoigne de cette période particulière et de ces défis que nous avons relevés ensemble.**

## Le vécu des professionnels de la santé depuis le début de la crise du Coronavirus : une question d'équilibre

Marie Bayot, Ph.D.,  
psychologue clinicienne et chercheuse  
au Département de Médecine générale  
de l'Université de Liège

Alors que la communauté internationale connaît une situation inédite due à la pandémie de Covid-19, le quotidien des professionnels de la santé subit de nombreuses perturbations depuis plus d'un an. Dans ce sens, la communauté scientifique internationale témoigne d'une aggravation des symptômes de stress, de dépression, d'anxiété et d'insomnie parmi les professionnels de la santé, en raison d'une série de facteurs sociodémographiques (par exemple, le manque d'expérience professionnelle, un support familial insuffisant) et organisationnels (par exemple, le manque de supervision et la difficulté d'accès au matériel de protection sur le lieu de travail).

En ce qui concerne le vécu spécifique des professionnels de la première ligne de soin, les difficultés sont également présentes, bien que comparativement peu étudiées. En effet, l'attention des scientifiques et des citoyens a majoritairement été orientée vers le courage et l'endurance des soignants hospitaliers depuis le début de cette pandémie. Or, la résilience des soignants extrahospitaliers est également mise à l'épreuve depuis les premières directives des autorités sanitaires.

De fait, l'étude que nous avons menée à l'Université de Liège durant le printemps 2020 auprès de 52 prestataires de soins de la première ligne (composée de 67% de



femmes et de 73% de médecins généralistes) en Belgique francophone nous a permis de constater qu'une partie d'entre eux a connu un déséquilibre au niveau de leur fonctionnement. En moyenne, les niveaux subjectifs de débordement (par exemple, "j'ai pensé que je ne pouvais pas assumer toutes les choses que je devais faire"), d'efficacité personnelle (par exemple, "j'ai senti que je dominais la situation"), d'épuisement (par exemple, "je me suis senti.e émotionnellement épuisé.e") et de sens du travail (par exemple, "j'ai le sentiment que le travail que j'ai réalisé était important", n'ont pas significativement changé d'une sous-période à l'autre de l'étude. Toutefois, de grandes différences ont été observées entre les prestataires, reflétées par des trajectoires très différentes à travers la première vague de la crise sanitaire (par exemple, un niveau d'épuisement croissant ou en dents de scie). Certaines caractéristiques personnelles que nous avons prises en compte permettent d'expliquer une partie de ces différences. Par exemple,



L'ancienneté (plus de 6 ans) était associée à de plus hauts niveaux d'efficacité personnelle perçue tout au long de l'étude.

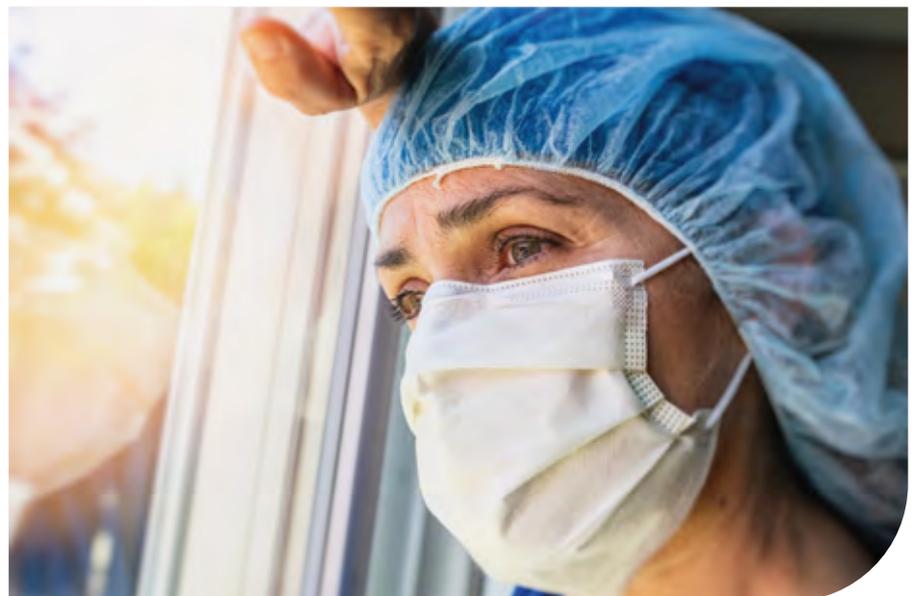
En ce qui concerne le regard a posteriori des prestataires sur leur vécu de la crise durant la première vague, plusieurs types de difficultés et de ressources ont été identifiés. Parmi les sources de stress rapportées, nous trouvons les changements au niveau du rythme de travail (par exemple, l'augmentation du temps alloué aux appels téléphoniques, l'ajout d'un protocole de nettoyage du cabinet entre chaque patient) et de la relation aux patients (par exemple, le manque de contacts physiques et d'occasions pour accompagner les patients atteints et les familles endeuillées). De plus, l'incertitude (concernant la maladie et les protocoles), notamment alimentée par la multitude de discours relayés par les médias et les réseaux sociaux, le manque de soutien (financier et matériel) de la part des autorités, ainsi que la perturbation de leur vie privée (confinement et crainte de contamination des proches), ont joué un rôle important dans les difficultés ressenties par les professionnels.

Par contraste, ceux-ci ont identifié un certain nombre de ressources issues de l'environnement privé, professionnel ou global, qui ont contribué à leur équilibre durant la crise. Par exemple, les loisirs et moments de qualité partagés en la famille, ou encore l'accompagnement par un psychologue, ont permis de réduire la détresse rencontrée par les professionnels. Dans le domaine du travail, le maintien du contact régulier avec les collègues (par exemple, via vidéo-conférences), le sentiment de faire partie d'une équipe, le sentiment d'avoir un impact et une responsabilité dans la gestion de la crise, ainsi que la gratitude exprimée par les patients, semblent également avoir joué un rôle protecteur. Plus globalement, la reconnaissance par les autorités et la société de la place essentielle de la profession dans l'équilibre du système (par exemple, chez les infirmier.es à domicile), ou encore la météo agréable, furent évoquées dans la liste des ressources.

**Parmi les sources de stress rapportées, nous trouvons les changements au niveau du rythme de travail (par exemple, l'augmentation du temps alloué aux appels téléphoniques, l'ajout d'un protocole de nettoyage du cabinet entre chaque patient) et de la relation aux patients (par exemple, le manque de contacts physiques et d'occasions pour accompagner les patients atteints et les familles endeuillées).**

De manière intéressante, ces résultats vont dans le sens des observations faites sur la population de professionnels des soins de santé au niveau international dans le cadre de pandémies (SARS et Covid-19). Parmi les actions concrètes qui sont recommandées pour préserver l'équilibre psychologique des professionnels de la santé, la littérature cite la mise en place d'un système d'encouragement entre collègues, de moments de repos en dehors du lieu de travail, ainsi que l'approvisionnement de matériel médical adéquat et en suffisance. Certains auteurs suggèrent également l'instauration d'une communication claire, honnête et ouverte entre les autorités et les professionnels, la mise à disposition d'un soutien psychologique, le dévelop-

pement des technologies en ligne pour le maintien des contacts sociaux, ainsi que la mise en avant du sens du travail de ces professionnels, caractérisé par l'altruisme et l'action pour le bien commun. Parce que les "stresseurs" à l'œuvre dans la crise sanitaire actuelle sont en constante évolution (par exemple, la disponibilité du matériel de protection et de vaccination), le souci d'identifier les ressources disponibles et d'implémenter des pistes d'amélioration de la qualité de vie des professionnels de la santé doit rester omniprésent. Pour que ces acteurs essentiels de notre société préservent leur santé mentale et leur vitalité, et il est nécessaire que la balance entre les facteurs de risque et les facteurs de protection demeure équilibrée. ■



## ENSEMBLE & POUR VOUS

**Maggy, 83 ans,  
témoigne des  
premiers jours  
de confinement :  
"À partir du  
13 mars, nous  
étions des  
personnes  
à risque"**

Cette période si particulière que l'on appelle la "crise sanitaire" nous a tous impactés et continue de le faire. Le milieu du maintien à domicile n'a, lui non plus, pas été épargné. Les services de soins et d'aides ont dû s'adapter et ont, pour certains, essuyé des coups durs, nous en sommes plus que conscients. Cependant, qu'en est-il du ressenti et du vécu des personnes dans le besoin ?

Maggy a 83 ans et vit seule dans son appartement. Jusqu'il y a peu, elle était tout à fait autonome mais à la suite d'une chute qui l'a conduite à l'hôpital, il lui a fallu réorganiser et adapter son quotidien à ses nouveaux besoins et ce, en pleine période Covid. Voici son témoignage.

### **Quel est votre ressenti par rapport au début de la période Covid ?**

*"À partir du 13 mars, nous étions des personnes à risque, donc on ne pouvait plus sortir. Ça m'a beaucoup marquée parce que ma seule sortie, était de faire mes courses. (...) Donc, le Corona nous a un petit peu... coupé du monde extérieur. On ne voyait plus que ses voisins proches et encore, c'était par téléphone."*

Après sa chute, Maggy a été informée par l'hôpital des aides mises en place par les ASD. Voici ce qu'elle en dit aujourd'hui : *"L'infirmière vient pour le bain parce que c'est ça qui est le plus difficile pour le moment. Le kiné vient 3 fois par semaine et il m'aide bien. (...) Parfois, on dirait que mes jambes ne veulent pas me porter. J'avais donc pris l'habitude de m'appuyer un peu partout et c'est ainsi que maintenant on me dit qu'il ne faut plus m'appuyer."*

*Même si ce ne sont pas les mêmes habitudes que j'avais avant, ça m'aide beaucoup. La façon de faire tel geste, d'avoir plus facile, alors que moi c'était toujours compliqué. On prend parfois de mauvaises habitudes qui ne sont pas bonnes quand on est tout seul, qu'on n'a pas d'aide. Alors, on perd de plus en plus de force, on a moins de muscles, on fait moins d'exercices."*

### **Connaissez-vous l'existence des Aide et Soins à Domicile avant votre chute ?**

*"Pas du tout. J'en entendais parler bien sûr, je lisais les publicités mais je me disais "ça ce n'est pas pour moi". On ne se rend pas compte que ça pourrait nous arriver, nous rendre service à nous. Cette chute m'a été bénéfique dans un sens, elle m'a dit halte-là. Parce que je ne sais pas jusque quand j'aurais pu continuer."*

**Moi j'ai l'impression que des aides comme ça et vu la population aussi qui est vieillissante, c'est un service qui va devoir augmenter. En tout cas, (...) ça va devoir prendre de plus en plus d'extension, les études vont devoir former les gens à toutes ces aides-là."**



*"Moi j'ai l'impression que ce type d'aides, vu la population vieillissante, c'est un service qui va devoir augmenter. En tout cas, (...) ça va devoir prendre de plus en plus d'extension, les écoles vont devoir former les gens à toutes ces aides-là."*

Avant son accident, Maggy pensait rentrer en maison de repos "mais avec le Corona et tout ce qui s'est passé...", elle a préféré rester à son domicile."

Le confinement a plongé beaucoup de personnes dans l'isolement social et dans l'incertitude de l'avenir. Cependant, il a aussi permis à des personnes, comme Maggy, de comprendre qu'il leur fallait des aides supplémentaires pour continuer à vivre chez eux dans leurs murs en toute sécurité et en toute confiance. ■

## Témoignage : Quand le Covid-19 resserre les liens avec les bénéficiaires

Ewa SMORCZEWSKA,  
Assistante sociale à l'ASD Bruxelles

*“Malgré mes 16 ans d'expérience dans le métier d'assistante sociale au sein de l'ASD de Bruxelles, je n'ai jamais connu une situation pareille. D'ailleurs, je me souviens très bien de la date, le vendredi 13 mars, quand notre direction nous a annoncé les mesures prises dans ce contexte.”*

*“Toutes les réunions et formations furent annulées et le télétravail est devenu une réalité pour une majorité du personnel administratif. Or, jusque-là, le télétravail restait une pratique limitée. Cette mesure a chamboulé notre organisation du travail ainsi que nos relations professionnelles, tant avec nos collègues que nos bénéficiaires, car nous ne pouvions plus nous voir physiquement.”*



### S'adapter, rassurer et poursuivre nos missions

*“Tout comme le gouvernement, nous étions pris au dépourvu. Cependant, nous avons assuré notre service et, fort heureusement,*

*notre direction a rapidement su trouver du matériel de protection, notamment des masques et des gants. Mes collègues et moi-même avons préparé et distribué ce matériel à nos équipes de terrain (aides familiales, aides ménagers, aides à l'entretien ménager et gardes d'enfant malade). Les travailleurs de terrain privés de prestation ont aussi été volontaires pour participer à la confection et à la distribution de ces packs de protection individuelle.”*

*“Mon travail au début de la crise consistait essentiellement à rassurer les bénéficiaires de mon secteur, mais également les membres de mon équipe. Tout le monde craignait ce virus, moi y compris. Néanmoins, je faisais de mon mieux afin de les rassurer, en m'appuyant sur les informations diffusées au niveau national puisque je consultais très régulièrement les mesures prises par le gouvernement, bien que celles-ci évoluaient constamment.”*



*“Mon travail au début de la crise consistait essentiellement à rassurer les bénéficiaires de mon secteur, mais également les membres de mon équipe. Tout le monde craignait ce virus, moi y compris”.*

*“Par ailleurs, 34% des bénéficiaires dont j’ai la charge (41 sur 120) ont préféré suspendre temporairement les aides. Parallèlement à cela, certains des travailleurs de terrain ont été écartés par leur médecin, parce qu’ils étaient considérés comme étant des personnes à risque, ou parce qu’ils présentaient des symptômes grippaux. Au vu de la confusion du début de crise, je le comprenais parfaitement. Cependant, le virus toujours bien présent, la majorité des bénéficiaires et des travailleurs est revenue dans les semaines ou mois qui ont suivi, non sans une boule au ventre.”*

### **L’aide à domicile reconnue d’utilité publique**

*“De mon côté, j’étais prise par une certaine forme de culpabilité. En télétravail, je me sentais préservée du danger, contrairement à mon équipe qui elle, était en première ligne auprès des bénéficiaires. J’avais peur pour mes collaborateurs, c’est pourquoi, je veux saluer leur courage tout en espérant que leur métier soit enfin reconnu, respecté et valorisé. Un événement marquant allant dans ce sens a été la réception par chacun des travailleurs de terrain, de leur attestation individuelle reconnaissant leur fonction comme étant d’utilité publique. Moment de grande fierté professionnelle, suscitant motivation et cou-*

*rage afin de continuer d’œuvrer auprès des bénéficiaires, malgré les craintes.”*

### **Continuer à communiquer, même à distance**

*“En cette période, les contacts physiques étant drastiquement restreints, nous avons par conséquent privilégié le numérique. Notre direction a donc décidé de fournir des smartphones à l’ensemble du personnel de terrain. Cette action, soutenue par le gouvernement bruxellois a permis de retrouver une certaine forme de communication, comme par exemple, la réalisation des réunions à distance, et en favorisant l’échange d’informations utiles et pratiques par e-mail. Cette nouvelle manière de fonctionner avec un outil moderne, malgré les apports mesurables connus, n’a pas été aisée pour tous, chacun n’ayant pas la même habileté à l’utilisation de cette technologie.”*

### **La visite à domicile, indispensable à la mise en place de l’aide**

*“A compter du mois de mai, j’ai pu, pour la première fois, reprendre une partie des visites à domicile. Celles-ci ont été une véritable bouffée d’air frais puisque je pouvais enfin retourner sur le terrain et revoir les bénéficiaires dont je suis en charge. La première visite fut pour une nouvelle demande*

*d’aide, une sortie d’hôpital plus exactement, et celle-ci s’est tenue dans le petit appartement d’une personne âgée en présence de ses deux fils. Il fallait cependant respecter les mesures de distanciation physique autant que le port du masque, celui-ci ne facilitant pas la communication. Enfin, le test négatif passé par la bénéficiaire au préalable a permis d’assurer la sécurité de tous. Petit à petit, nous avons pu effectuer davantage de visites à domicile.”*

### **Les réunions d’équipe, lieu de partage et d’échanges**

*“Ce n’est qu’à compter du mois de juillet que nous avons repris les réunions d’équipe en présentiel, avec des règles strictes de sécurité, comme par exemple la taille du groupe, le port du masque et la distanciation. Par chance, comme pour les bénéficiaires de mon secteur, aucun des membres de mon équipe n’a été touché par le virus.”*

*“Cela a été un véritable soulagement de pouvoir nous revoir physiquement. Nous avons profité de ces retrouvailles pour partager nos expériences et ressentis. Nous avons senti une fierté certaine du travail accompli, en gardant à l’esprit que celui-ci continue. Nul doute que cette épreuve a renforcé la cohésion d’équipe mais également resserré les liens déjà existants avec les bénéficiaires et leur famille. Ces derniers se sont montrés très reconnaissants à l’égard de notre travail et admiratifs du professionnalisme dont nous avons fait preuve.”*

### **Confiante pour l’avenir**

*“Favorisant au départ les contacts téléphoniques depuis mon domicile, l’aspect social se limitait bien souvent à rassurer mes interlocuteurs, bénéficiaires comme travailleurs de terrain. Avec l’allègement des mesures sanitaires, je sens que je “retrouve” mon travail d’assistante sociale. Je peux à présent revenir au bureau, revoir mes collègues du siège, reprendre mes visites à domicile, et organiser à nouveau mes réunions d’équipe en présentiel. La peur est toujours présente, mais vu ce que nous avons déjà traversé, je reste confiante pour l’avenir.”* ■



Simon Méwissen, Responsable communication à la FASD  
Gael Verzele, Directeur Aide à la Vie Journalière à la FASD

Un an de crise Coronavirus en Belgique. Une année durant laquelle les professionnels de l'Aide et Soins à Domicile se sont mobilisés, adaptés, dépassés. Un an de travail de l'ombre auprès des citoyens qui en ont besoin. Collègues, citoyens, politiques, allumez les projecteurs !

Ensemble  
& pour vous :  
Une campagne  
pour rappeler auprès  
de tous le rôle essentiel  
des travailleurs  
du domicile !

Depuis maintenant un peu plus d'un an, nos services et nos professionnels sont mis à rude épreuve. En mars 2020, un nouvel ennemi commun sournois et imprévisible s'est en effet dressé sur notre chemin : le Coronavirus. Nous ne nous doutions pas encore de l'ampleur et de la durée de cette crise qui a bousculé et continue d'influencer notre société à l'heure où nous écrivons ces lignes.

#### La solidarité comme seule valeur sûre

Invisible et pourtant omniprésent dans les médias et dans nos pensées, le virus nous a poussé à réinventer nos pratiques

pour nous protéger en tant que professionnels, mais aussi pour empêcher la contamination de nos bénéficiaires et de nos proches. Cela était loin d'être gagné tant la communication et la stratégie qu'ont décidé d'adopter nos autorités ont pu jusqu'à présent, être approximatives, changeantes et parfois déstabilisantes. Dans un premier temps, la Belgique ne devait pas être atteinte par ce virus venu d'Asie. Dans un second temps, il s'agissait juste une petite grippe qui avait passé la frontière mais faisait peu de victimes. A présent, après plusieurs vagues, il est toujours bien chez nous, avec ses



différents variants, et nous tentons de le garder sous contrôle.

ENSEMBLE &  
POUR VOUS



Il est un fait, avec le recul, que la plupart des décideurs politiques ont sous-estimé l'ampleur de la menace tant et si bien que l'État n'avait pas le matériel suffisant pour assurer à nos professionnels de l'Aide et des Soins le soutien dont ils avaient besoin dès les premières heures de la pandémie. Car rapidement, les premières précautions collectives et les gestes barrières ont dû être suivis par du matériel de protection de qualité. Masques, gants, gel hydro alcoolique, surblouses, visières, plexis, ... Se procurer cette véritable panoplie n'était pas chose aisée. Heureusement, nous avons pu très rapidement compter sur le soutien sans faille de partenaires, d'entreprises, mais aussi de particuliers et des travailleurs ASD eux-mêmes qui ont su redonner au mot "solidarité" ses lettres de noblesse.

Heureusement, nous avons pu très rapidement compter sur le soutien sans faille de partenaires, d'entreprises, mais aussi de particuliers et des travailleurs ASD eux-mêmes qui ont su redonner au mot "solidarité" ses lettres de noblesse.

### Une force intérieure sans bornes

Alors que les citoyens applaudissaient à leurs fenêtres, des personnes tombaient gravement malades et finissaient parfois par perdre la vie. Malgré la fatigue, malgré le soutien clair des autorités qui s'est fait attendre, malgré le stress, malgré l'incertitude, les travailleurs de l'Aide et des Soins à Domicile sont restés debout. Grâce à eux, nos patients et bénéficiaires ont pu continuer à bénéficier des soins et services à domicile dont ils avaient cruellement besoin. On entend dire parfois que l'on reconnaît la valeur d'une société à la manière dont elle traite ses membres les plus fragiles. Nos près de 5.000 infirmiers, aides-soignants, aides-familiaux, gardes à domicile, aide-ménagères sociales, gardes enfants malades, ... mais également leur encadrement social et administratif, ont fait honneur à cette maxime en permettant à nos bénéficiaires de vivre dignement. Depuis le début de cette crise, ils ont fait preuve d'une énergie et d'une détermination admirable.

Si cette crise a révélé les faiblesses de notre système de soins de santé, elle a également été l'occasion de découvrir des forces qui étaient enfuies en nous ou tout simplement pas assez souvent mises en évidence et valorisées. Nos professionnels ont adapté leur manière de travailler en appliquant de nouveaux protocoles, en utilisant de nouveaux moyens de protections ou, pour certaines fonctions plus administratives, en ayant



recours au télétravail. Dans de nombreuses situations, la visioconférence est devenue la norme en termes d'interactions entre professionnels. Poussés par le contexte, nombre d'entre eux ont acquis de nouvelles compétences digitales et de nouveaux matériels ont été mis à leur disposition. D'autres ont fait preuve de pédagogie en répondant aux questions, en expliquant les dernières mesures en vigueur, voire en créant des vidéos didactiques à destination de leurs collègues pour se protéger au mieux du virus. Tout cela avec comme fil conducteur la volonté absolue de maintenir au

cœur de leur action quotidienne ce qui les fait se lever chaque matin : assurer le bien-être et la sécurité de chaque citoyen nécessitant des soins ou une aide à la vie journalière et désireux de continuer à vivre chez soi.

### Lumière sur nos héros du Coronavirus

Depuis le début de la crise, nous, travailleurs de terrain, cadres, directions, Fédération, n'avons eu de cesse de rappeler ce rôle essentiel joué par les métiers du domicile auprès des citoyens les plus isolés, les plus fragilisés, les plus dépendants. La pandémie a démontré une nouvelle fois

**On entend dire parfois que l'on reconnaît la valeur d'une société à la manière dont elle traite ses membres les plus fragiles. Nos près de 5.000 infirmiers, aides-soignants, aides-familiaux, gardes à domicile, aide-ménagères sociales, gardes enfants malades, ..., mais également leur encadrement social et administratif, ont fait honneur à cette maxime...**



combien ces missions quotidiennes sont indispensables mais jouent également un rôle de prévention, voire de protection. Si, au regard des chiffres globaux de la population, nos bénéficiaires et patients ont finalement été si peu touchés par le virus, c'est aussi grâce à la présence sur le terrain, à leur côté, des professionnels de l'Aide et des Soins à Domicile.

Dès les premières semaines de la pandémie, face au manque de considération ressenti par notre secteur, nous avons, en plus de nos démarches traditionnelles, renforcé notre présence sur les réseaux sociaux. Via la page Facebook de la Fédération et les pages locales, nous avons ainsi relayé des messages de soutien, des informations pratiques, mais également des réactions et interpellations politiques. C'est à cette occasion que le slogan "Ensemble & pour vous" a été lancé comme fil conducteur de notre appel à une véritable prise en compte

**LE SLOGAN "ENSEMBLE & POUR VOUS" AVAIT ÉTÉ LANCÉ COMME FIL CONDUCTEUR DE NOTRE APPEL À UNE VÉRITABLE PRISE EN COMPTE ET UNE VALORISATION DES TRAVAILLEURS DU DOMICILE DANS LES MÉTIERS AU CŒUR DE LA LUTTE CONTRE LE CORONAVIRUS.**

et une valorisation des travailleurs du domicile dans les métiers au cœur de la lutte contre le Coronavirus.

Dès le mois de mars 2021, des petites capsules et formats courts ont vu le jour sur nos réseaux sociaux. Ces vidéos et montages divers font partie d'une campagne de communication initiée après cette première année de pandémie. Dans la continuité des précédentes communications "Ensemble & pour vous", cette série d'une douzaine de contenus multimédias vise un triple objectif. Avant tout, ils sont l'occasion de permettre au travers de ces quelques témoignages et partages de vécus de donner la parole à l'ensemble des travailleurs ASD qui œuvrent quotidiennement aux quatre coins de la Wallonie, de Bruxelles et de la Communauté germanophone. Ensuite, c'est une volonté de mettre en lumière des métiers qui bien souvent n'intéressent les citoyens qu'une fois qu'un de leurs proches, voire eux-mêmes, doivent y recourir. Enfin, l'ensemble de cette valorisation des métiers de l'Aide et des Soins à Domicile, et par exten-

sion des bénéficiaires et patients qui y font appel, doit contribuer à poursuivre l'interpellation des autorités quant à la juste place à donner au domicile dans les politiques de santé, de bien-être et de parcours de vie.

Par ailleurs, à l'heure des informations anxieuses et des restrictions, nous pensons qu'il est temps de montrer des choses positives. Les messages illustrant comment les travailleurs de l'Aide et des Soins à Domicile, mais également leurs bénéficiaires et patients, se sont mobilisés, adaptés, dépassés depuis les premiers jours de la crise en sont ! Dès lors, ensemble, montrons ce que nous avons réalisé et ce que nous pouvons encore faire pour la société. Ensemble, soyons fiers de l'exhausteur de bien-être que chaque professionnel de l'Aide et des Soins représente pour les personnes qu'il rencontre au quotidien. Ensemble, interpellons les pouvoirs politiques pour leur faire part de notre vision et de ce que nous pouvons réaliser avec leur soutien. Ensemble, rendons la société un peu meilleure. Ensemble, et pour vous. ■



# Les héros du Coronavirus Vincent Liévin

UN LIVRE  
À LIRE

## Résumé "Les héros du Coronavirus"

Vincent Liévin Paru le 1<sup>er</sup> juillet 2020 Essai (broché) en français

Dans cette dernière édition du magazine Contact, nous avons décidé de vous recommander un livre qui traite d'un sujet qui nous touche tous : la crise du Covid19. Journaliste indépendant pour Le Spécialiste et MediSphère, Vincent Liévin se prête à un exercice difficile mais salvateur dans son dernier ouvrage : "Les héros du Coronavirus". Alors que la pandémie est toujours une réalité, il brosse un portrait complexe de la crise. A travers 40 témoignages, l'ex-rédacteur en chef de Marianne Belgique donne la parole aux professionnels de la santé en Belgique et en France. Il illustre des situations bien souvent difficiles pour les soignants et les patients, mais aussi les moments durant lesquels ces personnes se sont serré les coudes et ont fait preuve d'une volonté sans bornes pour prendre en charge les malades.

Fort d'une expérience de 20 années en tant que journaliste spécialisé dans le domaine médical, Vincent Liévin a pu rencontrer 150 acteurs du secteur de la santé, dont des professionnels du domicile, avec une idée en tête : rendre hommage à tous ces

héros du quotidien. En 1999, le journaliste avait traité le scandale de la dioxine dans son livre "Tous intoxiqués mais le ventre plein ?", il s'attaque maintenant à un autre sujet de société d'une importance capitale. Sorti en juillet 2020, ce dernier livre s'est donné pour mission de tracer le portrait de celles et ceux qui, par leur engagement à chaque niveau de la ligne de soin, ont permis aux citoyens de surmonter cette crise sans précédent. Il se veut aussi un vibrant hommage à cet élan de solidarité que l'on a vu émerger partout dans le monde.

*Un pourcentage des ventes sera reversé par l'auteur et l'éditeur à des associations soutenant les soignants. Alors, pourquoi ne pas se faire plaisir en l'achetant ? Ou en tentant de le gagner en participant au concours ci-dessous ?*



## Répondez à notre questionnaire et tentez de remporter le livre "Les héros du Coronavirus" de Vincent Liévin

Cela fait plusieurs années qu'à travers ce magazine, nous partageons les réalités de terrain qui font nos métiers.

A mesure que la société évolue et se digitalise, notamment depuis la crise du Coronavirus, nous réfléchissons à de nouvelles manières de communiquer pour être au plus près de nos professionnels, de nos bénéficiaires et patients.

A cette occasion, nous vous proposons de répondre à ce court questionnaire et de tenter par la même occasion de gagner un des trois exemplaires du livre que nous vous présentons ci-dessous.



Pour cela, vous pouvez remplir le questionnaire en ligne via le

l'adresse web ou le QR code ci-dessous (scannable avec la caméra de votre smartphone). Si toutefois vous n'arriviez pas à y avoir accès, un questionnaire papier est joint à ce magazine. Vous pouvez le remplir et l'envoyer par voie postale à l'adresse suivante : Avenue Adolphe Lacombé 69, 1030 Schaerbeek. Vous pouvez également le prendre en photo et nous l'envoyer par e-mail à l'adresse suivante : [communication@fasd.be](mailto:communication@fasd.be). Les gagnants seront ensuite tirés au sort le 15 juin.

## L'ASD Bruxelles à la conquête du digital

Sarah Lammertyn,  
Assistante de direction à l'ASD Bruxelles

En mars dernier, le Covid-19 a frappé l'Europe, la Belgique et nos ASD. Confinement général, mise en place du télétravail, arrêt des réunions en présentiel : très vite un fossé s'est creusé entre les acteurs de terrain et les employés administratifs. Une fatalité ? L'ASD de Bruxelles l'a vu comme une opportunité.

Dans notre secteur d'activité, maintenir le lien avec le personnel est essentiel et optimiser la communication déjà existante entre chaque membre des équipes était une idée qui germait depuis longtemps dans la tête du Directeur Général, Gaël Schadeck. Depuis des années, son objectif était de munir chaque travailleur d'un smartphone.

### 230 smartphones en 1 mois

Le Covid-19 et les mesures préventives qui en découlaient représentaient donc l'occasion parfaite pour mettre en place cette ambition : au total, ce sont 230 smartphones qui ont été distribués en l'espace d'un mois et demi.

Étant donné que les acteurs de terrain n'étaient plus autorisés à se rendre au siège de l'ASD, il a fallu créer un circuit de distribution tout en respectant les distanciations sociales. Des sessions de 5 personnes par heure furent organisées afin de récupérer les anciens téléphones des travailleurs et pour leur fournir leur nouvel outil de travail.

Ce projet a demandé un travail conséquent de la part du service Logistique qui était en charge de commander les téléphones, de les préconfigurer et de les distribuer. Par après, il a également fallu former certaines personnes au sein des équipes, pour qui l'utilisation d'un téléphone intelligent n'était pas innée.

### Une information flexible et instantanée

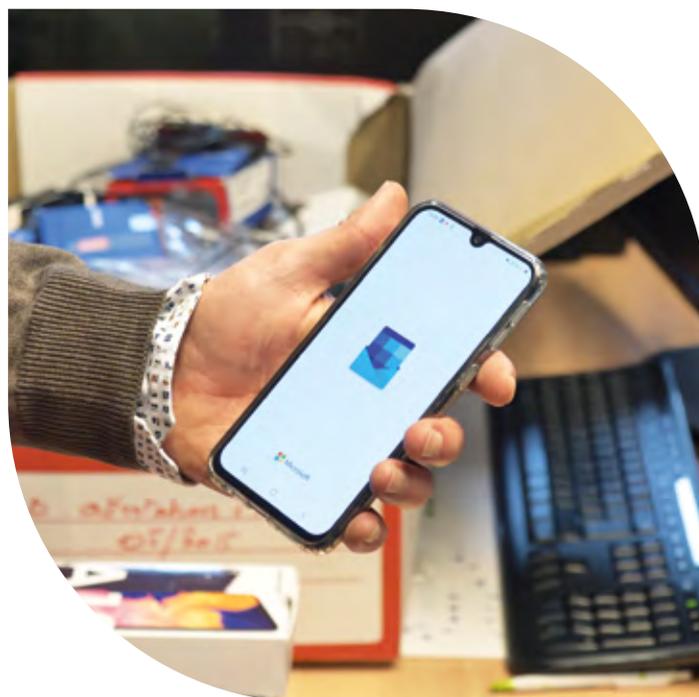
Malgré la mise en place rapide du projet, elle fut encadrée du début à la fin, notamment via la création du document "smartphone Policy", et grâce à l'appui de Gardes d'Enfants Malades volontaires qui souhaitaient apporter leur soutien au service Logistique.

La mise à disposition des smartphones a permis de maintenir la communication entre les équipes grâce aux vidéoconférences et aux échanges d'e-mails. Une adresse e-mail professionnelle a été créée pour chaque travailleur et les réunions d'équipe ont ainsi

pu continuer à avoir lieu, mais à distance. Rendre l'information flexible et instantanée tout en ajoutant d'autres moyens de contact que les appels téléphoniques classiques étaient des objectifs de ce projet. Suite à l'obtention de tarifs préférentiels auprès de Proximus, chaque travailleur dispose actuellement de 5 Go de données mobiles.

Grâce aux applications Outlook, WhatsApp, et Meet, les contacts ont évolué d'une autre façon, et c'est grâce aux smartphones qu'il a été possible de préserver cette proximité avec le personnel de terrain. D'autres applications comme celles de la STIB ou de la SNCB ont été mises à disposition des travailleurs pour faciliter leur quotidien ainsi que leurs trajets.

Même si les télécommunications ne remplaceront jamais le contact humain et le présentiel, leur utilisation a eu un impact positif au sein de l'ASD de Bruxelles et le projet fut bien accueilli par l'ensemble du personnel. Délocaliser les réunions hebdomadaires



Grâce aux applications Outlook, WhatsApp, et Meet, les contacts ont évolué d'une autre façon, et c'est grâce aux smartphones qu'il a été possible de préserver cette proximité avec le personnel de terrain.

au niveau virtuel a également permis de maintenir la qualité des services de l'ASD auprès de ses bénéficiaires.

Dans un monde après le Covid-19, le smartphone professionnel cohabitera avec les procédures initiales de l'ASD mais continuera à jouer son rôle de facilitateur communicationnel. ■



**9 TERRITOIRES ASD :**  
**À BRUXELLES,**  
**EN WALLONIE**  
**ET EN COMMUNAUTÉ**  
**GERMANOPHONE**

[www.aideetsoinsadomicile.be](http://www.aideetsoinsadomicile.be)

### 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 Malibrant, 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