

Centre d'Initiatives et d'Actions Santé

# Rapport d'activité

2024



Cultivons la vie en autonomie



# Sommaire

<b>Édito</b>	<b>4</b>
<b>Présentation CIAS</b>	<b>5</b>
<b>Le service ERGO</b>	<b>8</b>
Nos missions	9
Notre focus en 2024	10
Suivi de qualité	11
Résultats	11
<b>Location et vente de matériel médical</b>	<b>12</b>
Locations et ventes en chiffres	14
Nos clients	14
Nos dons au Samu Social	15
<b>Projets et développements</b>	<b>16</b>
Projet Wa@h	17
Participation au jury Fondation Roi Baudouin	17
Aidants Proches	18
Initiatives autour de la convalescence	19
<b>Notre réseau de partenaires</b>	<b>20</b>

# Édito



Gladys Villey

Directrice CIAS

## Chères lectrices, chers lecteurs,

L'année 2024 a été marquée par des enjeux sans précédent pour le secteur du domicile en Belgique Francophone. Face à une demande croissante de services de qualité à domicile, le CIAS et son réseau de Partenaires ont renforcé leur engagement pour répondre aux besoins de nos bénéficiaires avec empathie et professionnalisme. Les difficultés économiques et sociales ont accentué le défi de faire correspondre l'offre à la demande, tout en maintenant nos valeurs d'accessibilité et de respect du choix de vie au centre de nos préoccupations. La pénurie de personnel du domicile a par ailleurs nécessité un soutien continu envers nos partenaires, qui ont dû surmonter de nombreuses contraintes pour assurer la mise en place des aides et soins à domicile de manière adaptée.

Face à ces nombreux défis, nos équipes ont réussi à maintenir un niveau de service de qualité en innovant et en faisant évoluer notre organisation pour mieux servir nos bénéficiaires, ce qui a permis de renforcer l'efficience de nos services de l'aménagement du

domicile (service ERGO et Location-vente de matériel medico-sanitaire).

C'est dans ce contexte que le projet Wa@h a poursuivi son chemin en équipant les premières habitations de technologies novatrices. Aux côtés d'acteurs académiques, scientifiques et de terrain, nous pensons et préparons les solutions du domicile de demain.

Nos diverses collaborations avec le secteur associatif nous ont également permis de créer de nouvelles synergies au profit de l'amélioration de la qualité de vie de nos bénéficiaires et de leurs aidants proches, et de proposer les premiers ateliers de prévention au sein des Relais Santé de Partenamut.

Nous sommes convaincus que soutenir notre écosystème existant, faciliter et développer les interactions et complémentarités en son sein, sont la clé d'une approche intégrée et holistique de la santé pour réaliser au mieux notre cœur de mission au plus près de la réalité quotidienne de nos membres.

Bonne lecture.

# Présentation Instances CIAS

## Dénomination de l'association

Centre d'Initiatives et Actions Santé

## Abréviation

CIAS asbl

## Siège social

7000 Mons, Boulevard Saintelette 73-75,  
dans l'arrondissement judiciaire de Mons



## Conseil d'administration

WALLEMACQ Jean, **Président**  
JONCKHEERE Vincent, **Vice-Président**  
DE ROOVER Bernard  
JANSSEN BENNYNCK Anne  
LEMAIRE Baudouin  
PARISEL Alex  
PEETERS Yves  
QUOIDBACH Vinciane  
ROOSE Barbara  
VAN ROSSUM Stéphanie

## Assemblée générale

WALLEMACQ Jean,  
JONCKHEERE Vincent,  
DE ROOVER Bernard  
JANSSEN BENNYNCK Anne  
LEMAIRE Baudouin  
PARISEL Alex  
PEETERS Yves  
QUOIDBACH Vinciane  
ROOSE Barbara  
VAN ROSSUM Stéphanie

## Délégué Gestion Journalière

PARISEL Alex

## Direction

VILLEY Gladys

## Déléguée à la protection des données

VANDERBURGHT Bérénice

## Conseillers juridiques

BACKAERT Pascale, Directeur Juridique  
de Partena-Mutualité Libre, assistée de  
CUESTA CAMPINS Diego

## Conseillère en prévention (UTE)

MEUR Aurélie

## Responsable de la comptabilité

DEBOUCK Wendy, Manager Comptabilité  
de Partena-Mutualité Libre

## Réviseur

EY, Réviseurs d'entreprises S.R.L.  
Représenté par Marie-Laure Moreau,  
Associée  
Numéro d'agrégation IRE : AO1729

# Notre vision

En 2024, le CIAS, acteur principal de Partenamut pour le développement de l'offre d'accompagnement dans le Care et le social, continue de faire évoluer son positionnement de « Partenaire de confiance pour la qualité de vie des personnes » en structurant son approche autour de trois missions.



## Trois missions



Optimiser la qualité de vie  
à domicile



Accompagner les moments  
de vie difficiles



Faciliter l'accès  
aux soins

Une offre qui s'adresse principalement aux personnes présentant une vulnérabilité dans leur santé (maladie, vieillissement, handicap, précarité, fracture numérique)

# Notre organisation

Pour pouvoir mettre en œuvre la réflexion et l'implémentation de ces 3 missions, le CIAS s'organise selon 3 pôles :



Projets et  
développements  
en santé



Location de  
matériel  
médico sanitaire



Ergothérapie

# Nos ressources humaines

**34,7**  
ETP

vs 30,5 en 2023

**84,2%**  
en CDI

vs 87,9% en 2023



**6** ans  
d'ancienneté

vs 6,5 en 2023

**35,3** ans  
de moyenne d'âge

vs 36,5 en 2023

# Le service ERGO

**2024, une année de stabilisation et de renforcement des opérations pour garantir un service de qualité avec une équipe efficace et autonome.**

La mission du service conseil *Bien Vivre à domicile* consiste à donner des conseils en aménagement du domicile et en aides techniques afin de favoriser l'indépendance, l'autonomie et la sécurité des bénéficiaires et de leur entourage à domicile, de contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie et de respecter **leur choix** de vie à domicile.



## Nos missions



### **Favoriser l'autonomie et la qualité de vie à domicile**

Accompagner les personnes en situation de vulnérabilité et maintenir leur autonomie en adaptant leur environnement de vie à leurs besoins et leurs occupations humaines.

Permettant de faciliter la réalisation des activités du quotidien dans les meilleures conditions et en toute sécurité.



### **Accompagner les aidants et les proches**

Fournir un soutien et des conseils aux aidants proches pour les aider à mieux accompagner la personne concernée, en tenant compte de ses besoins.



### **Prévenir les chutes et sécuriser le domicile**

Identifier et réduire les risques de chute à domicile en proposant des aménagements adaptés, des équipements sécurisants et des conseils personnalisés sur les déplacements et transferts au sein du domicile.



### **Faciliter l'accès aux ressources et aux aides financières**

Informier et orienter les bénéficiaires vers les dispositifs d'aide existants (subventions, aides financières, services spécialisés).

# Notre focus en 2024

## Une équipe formée pour offrir un service de qualité aux bénéficiaires.

Les ergothérapeutes ont renforcé leurs compétences :

- **Profil disc** : mieux se connaître pour mieux communiquer
- **Gestion des émotions, assertivité et communication non violente** : mieux comprendre ses émotions et celles des autres pour pouvoir les utiliser de manière constructive et communiquer de manière adéquate pour un meilleur résultat
- **Formation culture et santé** pour développer davantage les compétences en health literacy dans le but de mieux comprendre la situation spécifique du bénéficiaire et pouvoir lui fournir un accompagnement personnalisé et spécifique.



## L'optimisation des ressources

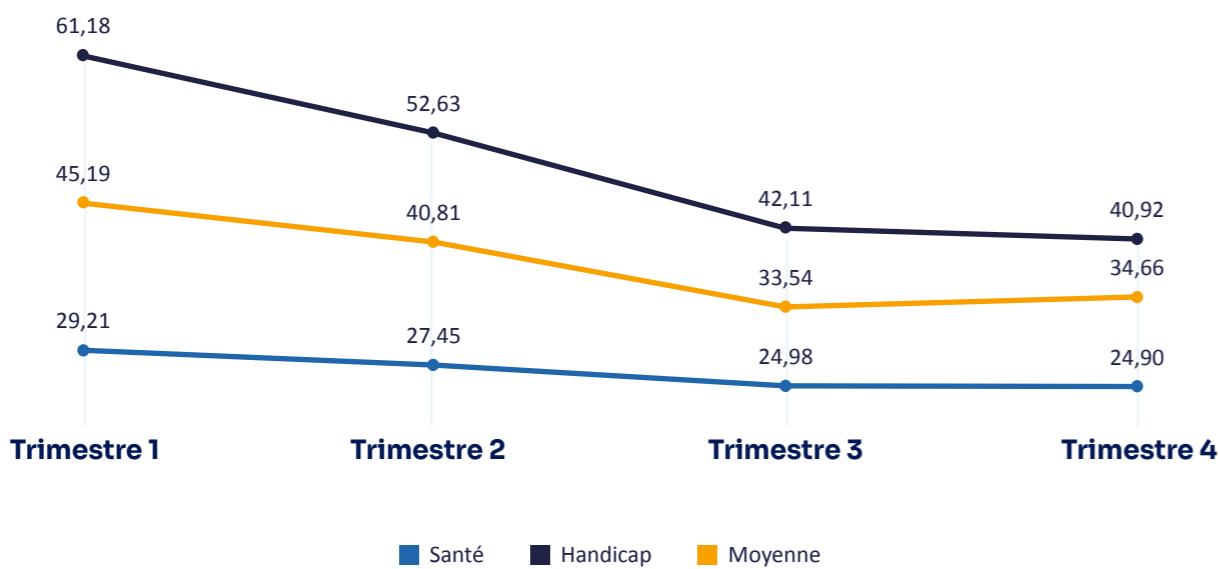
Afin de faire face à la hausse de la demande et à des besoins d'intervention de plus en plus rapides, l'accent a été mis sur la priorisation des activités en fonction des situations et besoins spécifiques et sur la réduction des délais.

La stabilité au niveau de l'équipe, du nouvel outil IT implémenté en 2023 et la nouvelle organisation des zones ont permis d'atteindre un équilibre performant combinant gestion efficace des ressources et délais acceptables pour les bénéficiaires.

Pour la branche handicap, nous passons d'un délai moyen entre la demande et la visite de 87,7 jours en 2023 à **48,8 jours en 2024**.

Pour la branche santé, nous passons d'un délai moyen entre la demande et la visite de 30,9 jours en 2023 à **26,6 jours en 2024**.

## Délai moyen entre la demande et la visite (en jours)



# Suivi de qualité

Nous avons mis en place un système d'enquête de satisfaction systématique suite aux visites à domicile réalisées par nos ergothérapeutes, afin de garantir la qualité de notre accompagnement et de rester dans une démarche de feed-back bienveillant et d'amélioration continue. Chaque responsable de dossier reçoit chaque mois le résultat quantitatif et qualitatif des enquêtes complétées par les bénéficiaires.

## Résultats

Notre continuité de service a été garantie grâce à de nouveaux engagements, à l'aide d'indépendants, mais surtout grâce à la digitalisation d'une partie des demandes.

**3.162**  
personnes accompagnées

dans le cadre de l'adaptation de leur logement en 2024, soit une augmentation de **29%** par rapport à 2023 (2.456).

**135**  
dossiers ouverts

pour des personnes non-membres de la mutualité Partenamut, soit **+57%** contre 86 dossiers en 2023.

**879**  
rapports AVIQ  
Handicap finalisés

contre 781 en 2023, soit **+12,5%**.

**842**  
rapports AVIQ  
Santé finalisés

contre 689 en 2023, soit **+22%**.



Avancer avec écoute, engagement et confiance, c'est ce qui nous permet chaque jour d'améliorer le quotidien des personnes que nous accompagnons.



**Anthony Leroy**

Responsable du service ERGO

# Location & vente de matériel (para)médical



## Partenamut Shop

La qualité et l'accessibilité financière de l'offre de matériel médico-sanitaire sont les engagements Care & Social du Partenamut Shop.

Le Partenamut shop s'intègre dans l'offre globale de Partenamut en se positionnant dans:



Le maintien de la qualité de vie à domicile des personnes malades, handicapées et/ou vieillissantes



Le conseil et la prise en charge des sorties d'hospitalisation



L'accompagnement de la naissance et de la prévention

“

Pour faire face à une perte d'autonomie, à la suite d'une hospitalisation, en cas de maladie chronique, après une naissance... Nous sommes aux côtés de nos membres pour les aider à surmonter toutes les situations qui impactent leur santé en leur fournissant du matériel de qualité à prix avantageux.

En 2024, le Partenamut Shop s'est professionnalisé et a optimisé son offre de services afin d'offrir toujours plus de flexibilité et d'innovations à nos clients.



Laurane Delcroix

# Locations & ventes en chiffres

12.000 livraisons de petit matériel

11.800 livraisons & retours de gros matériel

9.752 abonnements

1.258.000 € de chiffre d'affaires en 2024

## Top 5 de nos ventes

- 1 Kit hygiène tire-lait
- 2 Matelas ECO
- 3 Matelas Viscoflex
- 4 Chaise hygiénique fixe
- 5 Surmatelas Anti-escarres préventif

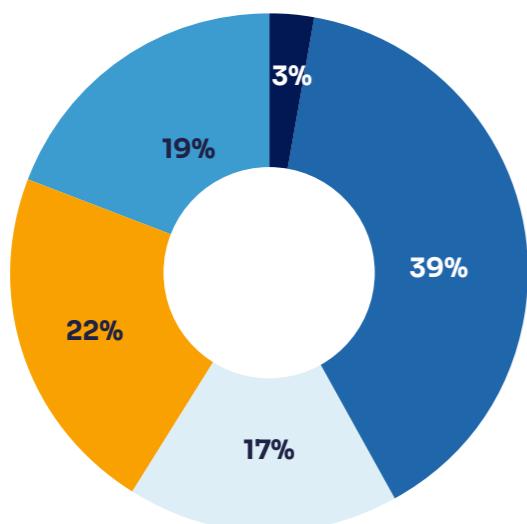
## Top 10 de nos locations

- 1 Fauteuil roulant avec repose-pieds
- 2 Lit électrique médicalisé
- 3 Tire-lait
- 4 Relève-jambes pour fauteuil roulant
- 5 Repose-pieds pour fauteuil roulant
- 6 Matelas anti-escarres curatif + compresseur à air
- 7 Rollator 2 roues
- 8 Pèse bébé électronique
- 9 Rollator 4 roues
- 10 Table de lit

## Nos clients

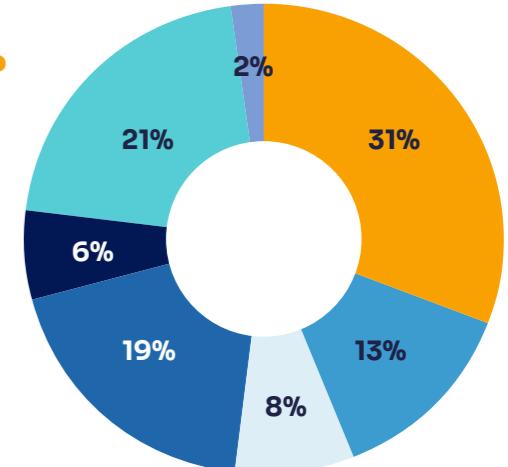
### Âge de nos clients

- 0-19 ans
- 20-39 ans
- 40-59 ans
- 60-79 ans
- 80+ ans



### Où habitent nos clients ?

- Bruxelles
- Branbant Wallon
- Flandres
- Liège
- Namur
- Hainaut
- Luxembourg



18.361 clients différents

66% de femmes

34% d'hommes

## Nos dons au Samu Social

En décembre 2024, Partenamut Shop a fait don de 300 kits pour bébés destinés aux familles accueillies par le Samu Social. Ces kits composés de matériels essentiels pour bébé ont permis de contribuer au bien-être des mamans accueillies dans ces centres.



“

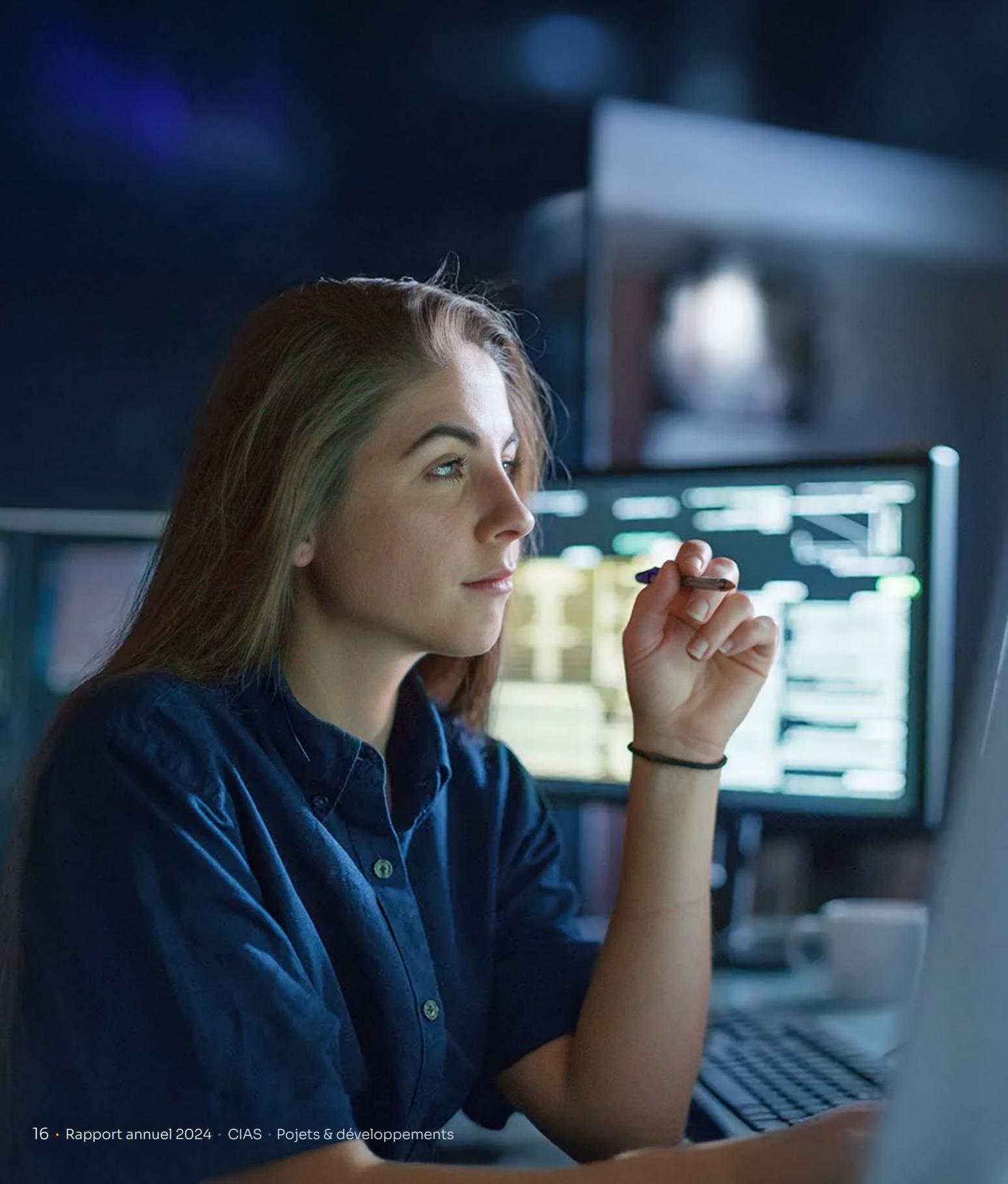
Au Partenamut Shop, notre mission est d'accompagner nos membres à chaque étape de leur vie, en leur proposant à tarif accessible la location ou la vente d'un large choix d'articles de santé, bien-être, hygiène et confort.



Alexandre Larmoyer

Responsable d'équipe du Partenamut Shop

# Projets & développements



## Projet Wa@h

A l'heure de l'écriture de ce rapport, plus de 700 foyers de personnes âgées et de personnes en situation de handicap participent à ce projet de recherche. Le projet Wallonie Assist @ Home (Wa@h) lancé par la région wallonne et l'AVIQ a pour finalité de savoir si des technologies dotées d'intelligence artificielle permettraient de prédire des situations à risque au domicile afin de postposer l'institutionnalisation.

Après la réalisation d'études de marché des technologies et de journées scientifiques autour de la compréhension des déterminants de l'institutionnalisation, nous avions les critères de sélection pour choisir les technologies qui allaient être mises en test.

Durant l'été, un premier groupe test de 50 participants a été recruté. De nombreuses évaluations ont jalonné les premiers tests au domicile, nous permettant d'adapter notre approche. Le consortium créé autour de ce projet rassemblant des universités, des acteurs de terrain et des experts, a produit un premier rapport d'apprentissages.

Un premier constat est que la technologie et l'intelligence artificielle doivent être accompagnées de l'humain pour pouvoir avoir un impact. Notre objectif est d'équiper jusqu'à un maximum de 1750 logements d'ici Avril 2026.

**700+**  
**foyers**

de personnes âgées et de personnes en situation de handicap en 2024

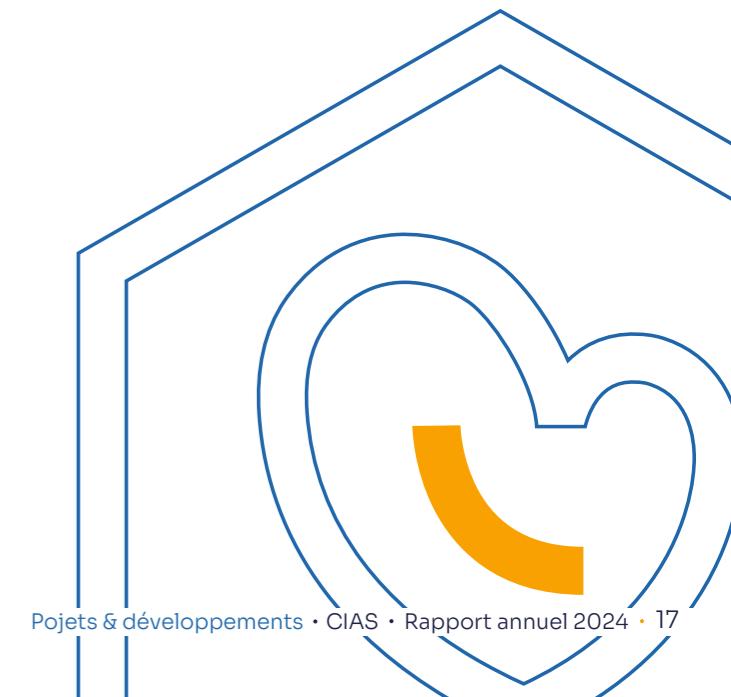
**1.750**  
**logements**

équipés d'ici avril 2026

## Participation au jury Fondation Roi Baudouin

La Fondation Roi Baudouin, qui a édité les principes directeurs des innovations technologiques dans le milieu de la santé, a proposé au CIAS d'intégrer son jury afin de récompenser certaines initiatives issues d'écoles d'ingénieurs et d'universités.

9 innovations ont été analysées à travers le prisme des principes directeurs de la fondation et deux lauréats ont été sélectionnés. Ce fut l'occasion de voir la créativité et l'ingéniosité des étudiants pour répondre à des problèmes concrets du quotidien des personnes en perte d'autonomie et en situation de handicap.



# Aidants Proches

## Lancement de la chaire Aidants Proches

En tant qu'acteur mobilisé pour une qualité de vie à domicile, il nous semble essentiel de poursuivre notre soutien vis-à-vis d'un public se préoccupant des personnes plus vulnérables et sans qui le système de soins ne tiendrait pas. En effet, l'aide informelle est économiquement estimée à la même hauteur que les soins formels. Constituée de plus de 20.000 personnes depuis 2016, notre communauté d'aidant.e.s a été analysée à travers l'établissement de parcours-clients, de personas, de différentes études.

Cependant, nous restons peu outillés pour comprendre comment les Aidants Proches vivent leur rôle, l'impact de ce rôle et comment les soutenir. Afin d'alimenter notre vision, de faire les meilleurs choix pour soutenir ces personnes nous avons mis en place un partenariat entre Partenamut et une communauté de scientifiques, prenant la forme d'une chaire universitaire au sein de l'école de Santé Publique de l'ULB.

Elle aura comme cadre de recherche pour les 4 prochaines années :

- **De comprendre** ce qui fait que les aidants se considèrent comme aidant et pourquoi ils se reconnaissent si peu dans ce rôle.
- **D'identifier** les différents profils des aidants proches et leur parcours.
- **D'analyser** l'évolution de leurs besoins et leur rôle dans le système d'aides et de soins.
- **D'étudier** les perceptions et les attitudes de la population générale à l'égard des Aidants Proches.

La chaire est sous la coordination de Carine Rokofsky et la supervision des professeurs Céline Mahieu et Bram Vanhoutte.

## Notre accompagnement

Depuis 2016, Partenamut propose une offre spécifique dédiée aux Aidants Proches, constituée de remboursements spécifiques, de formations, d'événements, de journées de répit et d'un accompagnement personnalisé. Les besoins et le contexte sociétal évoluant, une étude auprès des Aidants Proches a été réalisée pour faire évoluer notre accompagnement.

**7.765**  
Aidants Proches  
actifs & reconnus

chez Partenamut en 2024



## Coaching pour jeunes Aidants Proches

**Aider une personne en perte d'autonomie, surtout lorsqu'on a moins de 25 ans, peut être un rôle très compliqué. Afin de soutenir les jeunes Aidants Proches, Partenamut intervient dans le prix des séances de coaching organisées en collaboration avec EMCC Belgium.**

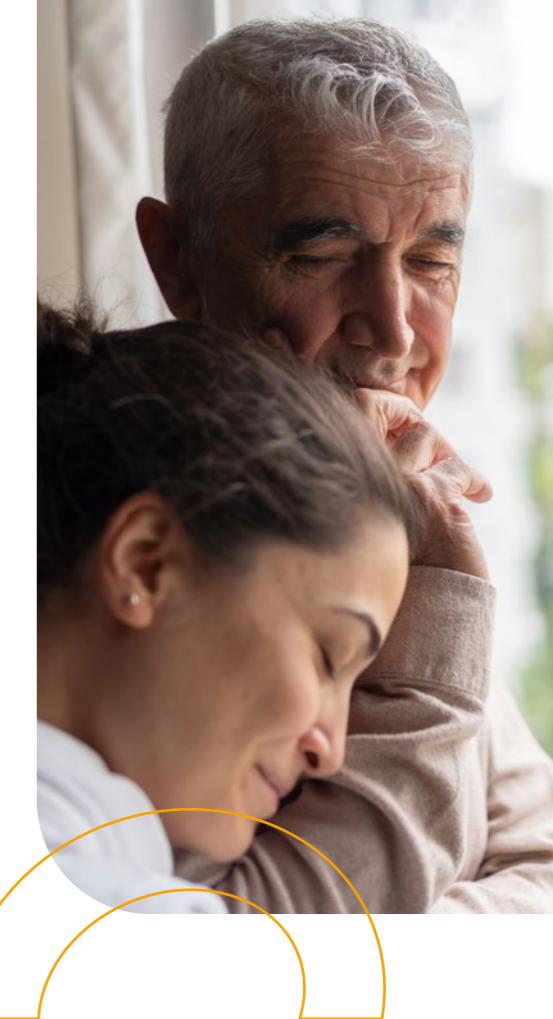
Découvrez l'article complet sur [partenamut.be](http://partenamut.be).

## Formation et plateforme de soutien psychologique pour les Aidants Proches de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer

Comment accompagner son proche lorsque la maladie d'Alzheimer progresse et que les repères se perdent ? Partenamut propose à partir du mois de janvier 2025 des séances de psycho éducation pour les Aidants Proches dans le cadre de son assurance complémentaire.

Afin d'offrir un accompagnement adéquat à nos membres, nous avons créé une formation spécifique pour les psychologues, sur la thématique de l'aide et de la maladie d'Alzheimer en collaboration avec Lyage.

Une plateforme reprenant les psychologues ayant suivi la formation est mise à disposition des membres de Partenamut afin de trouver un accompagnement spécifique.



## Initiatives autour de la convalescence



Depuis 2023 l'offre convalescence a été structurée autour de 4 labels:

- **Activation**
- **Alzheimer**
- **Santé mentale**
- **Post cancer**

Afin que nos membres puissent bénéficier d'une prise en charge adéquate, nous avons financé la création d'une formation pour le personnel paramédical des structures labellisées « activation ». Un projet pilote a permis la formation de tout le personnel au sein de la résidence Les Pléiades. Suite à ce succès 10 autres maisons de repos vont suivre cette formation. Notre objectif est que fin 2025 toutes les résidences « Activation » aient suivi la formation pour assurer une qualité de prise en charge pendant la convalescence et ainsi optimiser le retour à domicile.

# Notre réseau de partenaires

“

C'est grâce à des équipes professionnelles et à l'écoute et à un réseau de partenaires fiables que nous souhaitons permettre à chacun de vivre sereinement à domicile en proposant des solutions adaptées à leurs choix et leurs besoins. Ensemble, contribuons à une société plus humaine!



Géraldine t'Serstevens



## Pour la mise en place des Aides et soins à domicile, nous collaborons avec :

### Centres de coordination :

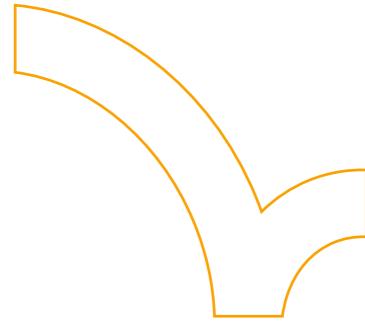
- [VAD Hainaut](#)
- [VAD Brabant Wallon](#)
- [VAD Liège](#)
- [VAD Namur](#)
- [VAD Bruxelles](#)

### Service d'Aides aux familles et aux ainés :

- [CIAF](#)
- [CF Liège](#)
- [SAD Tournai](#)
- [CFB](#)
- [Et tous les autres services de la Fedom](#)

## Le transport non-urgent

Le transport non-urgent de patient est développé par l'équipe projet du CIAS pour Partenamut. Ce service vise une accessibilité optimale aux soins en mettant à disposition de ses affiliés un call center (Transportline) dédié à la planification de transport médico-sanitaire via un réseau de transporteurs conventionnés.



**15.110**

clients différents  
ont utilisé le Transport non urgent

**88%**

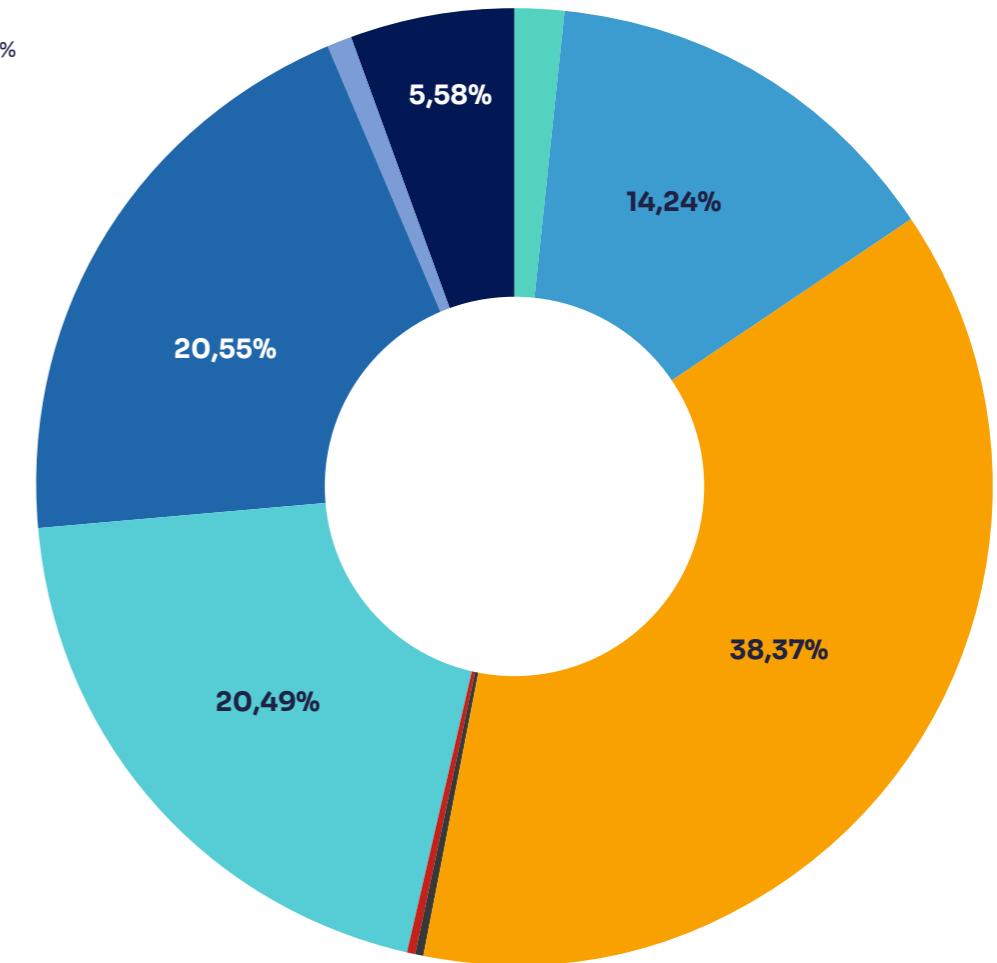
de taux  
d'accessibilité  
TransportLine

**48.579**

appels reçus

## Répartition géographique

- Anvers • 0,02%
- Brabant Flamand • 1,77%
- Brabant Wallon • 14,24%
- Bruxelles • 38,37%
- Flandre-Occidentale • 0,34%
- Flandre-Orientale • 0,27%
- Hainaut • 20,49%
- Liège • 20,55%
- Limbourg • 0,02%
- Luxembourg • 0,78%
- Namur • 5,58%
- N/A • 0,02%



## Espace du lien

L'espace du lien est une ASBL active dans la prise en charge de problèmes de **santé mentale**. Elle propose une solution via des **activités de groupe** dans la phase post aigue et/ou **post hospitalisation**. Aujourd'hui, ces espaces de prise en charge ne bénéficient pas de financement structurel leur permettant d'être autonome sans financements externes, le CIAS souhaite contribuer au maintien de ces structures essentielles.

- **Santé mentale**
- **Activités de groupe**
- **Post-hospitalisation**



## Therra

Therra est une organisation qui propose une prise en charge en **santé mentale** centrée sur « les soins verts », la réhabilitation par le **contact avec la nature**.

Notre collaboration vise à mettre à disposition de nos affiliés vivant une situation difficile, épuisante, un séjour leur permettant de se ressourcer. En 2024, ce sont quelques familles en situation de monoparentalité qui ont pu en bénéficier. Notre rôle est également de les accompagner au sein d'un comité d'accompagnement pour la création d'un nouveau lieu de prise en charge.

- **Santé mentale**
- **Prévention**
- **Connexion avec la nature**



## Bras dessus Bras Dessous

Bras dessus Bras dessous est une asbl qui encourage et facilite la **solidarité locale** avec la création de duos de voisins. Le maintien à domicile dans une bonne qualité de vie ne peut se passer d'un tissu social de proximité, c'est pour cela que nous soutenons cette asbl.

264 membres ont pu bénéficier des activités de l'asbl en 2024, ce qui représente une croissance de 24% par rapport à 2023.

2024 fut charnière pour l'asbl, son implantation sur le territoire wallon a challengé le système de financement de l'asbl (50% public / 50% privé). Nous avons également pu apporter notre expertise à la réflexion d'un modèle financier s'adaptant à chaque contexte régional.

- **Solidarité**
- **Actions locales**
- **Voisinage**



## Oncobulles

En 2024, divers ateliers de sensibilisation, d'informations et de formation ont pu être organisés au sein des Relais Santé de Partenamut ainsi que des accompagnements, guidances individuelles.

- **Accompagnement post-cancer**
- **Image de soi**
- **Qualité de vie**



“

**Respecter les choix de vie de chacun et anticiper les besoins futurs : c'est notre mission au Centre d'Initiatives et d'Actions en Santé. C'est avec engagement et bienveillance, que nous forgeons aujourd'hui un avenir plus autonome.**



**Olivier Ferrali**



Cultivons la vie en autonomie