



asbl  
accueil mosan

La Caracole

La Marlagne

Ren'Fort



RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2017

Agréé par



**AViQ**  
Agence pour une Vie de Qualité



Avec le  
soutien de



Wallonie



Loterie Nationale



CAP48  
www.cap48.be



Les œuvres  
du Soir

**United Fund**  
for Belgium asbl/vzw

# SOMMAIRE

<b>Avant Propos • Edito</b> .....	3
<b>L'Accueil Mosan au cours de l'année</b> .....	4
<b>L'Accueil Mosan en quelques chiffres</b> .....	6
<b>Focus</b> .....	8
• Bien-être au travail et sécurité de tous .....	8
• Projet de vie .....	9
• Communication .....	10
<b>Des synergies enrichissantes</b> .....	11
<b>L'Accueil Mosan et sa grande enquête de satisfaction</b> .....	12
• À l'hébergement .....	12
• À Ren'Fort .....	14
• Au sein des équipes .....	15
<b>L'Accueil Mosan 3 services complémentaires</b> .....	16
• La Caracole .....	16
• La Marlagne .....	18
• Ren'Fort .....	20
<b>Un nouvel espace à Cognelée</b> .....	22
<b>L'Accueil Mosan en 2018</b> .....	23



Accueil Mosan asbl  
La Marlagne • La Caracole • Ren'Fort  
205 avenue de Marlagne • 5000 Namur  
081/ 73 14 99  
direction@accueilmosan.be  
www.accueilmosan.be



## AVANT PROPOS

*Le besoin de structures d'accueil pour les adultes en situation de handicap ne cesse de croître.*

*Si répondre à cette demande d'expansion d'hébergement constitue un volet prioritaire de la politique de gestion de l'Accueil Mosan, notre préoccupation majeure reste la place de l'humain au cœur de notre projet de société. Les valeurs portées par l'ASBL véhiculent largement cette dimension.*

*Le respect, la bienveillance, la coopération, la cohérence entre professionnels et l'adaptation sont ces valeurs communautaires que tous les acteurs de l'Accueil Mosan s'engagent à mettre en avant et dont trois axes contribuent au développement:*

- *La transversalité, le brassage intergénérationnel,*
- *La connaissance et la reconnaissance tant interne qu'externe,*
- *Les échanges constants entre tous.*

*Le nouvel espace à Cognelée en est un bel exemple. Il n'a pas été pensé uniquement en termes d'augmentation des places d'hébergement. Les pièces de vie ont été conçues dans une optique d'épanouissement et de mieux vivre. Nous y avons réservé des espaces d'activités. Et afin de créer une transversalité au niveau des résidents un appartement de vie en autonomie encadrée est prévu.*

*Enfin, l'adhésion de tous au projet d'entreprise constitue l'élément fondamental de sa réussite. Collaborateurs, résidents, parents, intervenants extérieurs, personne ne doit être « laissé de côté » dans cette aventure.*

**Serge Nelis, Président**



## ÉDITO

*L'année 2017 a été ponctuée de beaux moments de vie avec nos bénéficiaires à travers diverses activités de ralliement de nos 3 services. Car plus que jamais, l'asbl a besoin d'unir ses forces pour voir se concrétiser les projets ambitieux qui se profilent en 2018 et après : le déménagement de La caracole, l'ouverture d'un appartement communautaire et la création d'un service Répît.*

*2017 a vu se poursuivre les 3 axes de travail entamés en 2016. Tout d'abord le bien-être et la prévention au travail avec la mise en place d'un accompagnement externe pour établir le Plan global de Prévention de l'asbl. Ensuite, l'accompagnement des projets de vie s'est intensifié pour définir de micro-objectifs observables, atteignables et évaluables. Et enfin l'affirmation de l'identité de l'asbl, avec en interne la redéfinition des valeurs qui servent de guide à notre accompagnement quotidien et en externe la présentation de nos projets aux acteurs du secteur marchand et aux services clubs du namurois.*

*L'Accueil Mosan a aussi mené sa grande enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires, du personnel et des familles. Les différents résultats seront exposés dans ce rapport.*

*Je suis fière d'être à la tête de cette belle structure, en projet et en réflexion pour répondre de mieux en mieux aux besoins de son public et offrir un accompagnement de qualité.*

**Mathilde Dave, Directrice**

# L'ACCUEIL MOSAN AU COURS DE L'ANNÉE

JANVIER

## Verre du Nouvel An

Avec familles et amis, bénéficiaires et équipe, nous avons passé le cap de l'an neuf autour du verre de l'amitié. L'occasion de projeter la capsule vidéo tournée en octobre 2016 qui présente la vie dans les différents services, mais aussi de lancer l'opération de récolte de fonds Devenez cobâtisseurs - Cogne-lée 2018.

La capsule a rencontré un vif succès auprès des parents qui ont encore mieux pris conscience des synergies qui existent interservices.



MARS

## Nettoyage de printemps

Une belle occasion pour nos bénéficiaires de participer à une activité de valorisation sociale en embellissant nos alentours. Durant 3 jours, nous avons quadrillé les rues avoisinant nos services pour soutenir à notre manière la 4<sup>ème</sup> campagne Wallonie plus propre. Une attention permanente est aussi maintenue tout au long de l'année.

AVRIL

## Aqua-handi-fit à la piscine d'Auvelais

Quelle belle rencontre, entre des personnes en situation de handicap et les membres de l'asbl AquaDynamicFit. Pendant 2h, les équipes composées d'une personne valide et d'une moins valide se sont bougées au son de la musique rythmée pour une séance géante d'aquafitness. Un défi relevé haut la main !



JUIN

## Emission citoyenne de radio Médiaphone

Un groupe de bénéficiaires de Ren'Fort a travaillé durant quelques mois à la préparation d'une émission de radio en partenariat avec l'asbl Média Animation sur le thème de la débrouillardise et des efforts réalisés par des personnes ayant un handicap léger. A écouter sur notre site internet, une expérience à renouveler.

## JUILLET-AOÛT



## Grands week-ends démolition à Cognelée

A 3 reprises, professionnels, bénéficiaires et proches de l'as-bl se sont donnés rendez-vous le temps d'un week-end pour réaliser les évacuations et démolitions dans le bâtiment de Cognelée avant d'entamer les travaux par entreprises. Un agréable moment de partage malgré l'effort et une expérience humaine enrichissante. Félicitations et encore merci à tous les participants.

## SEPTEMBRE

## Opération Cap 48

Cette grande opération de solidarité est une de nos actions récurrentes. En projet ou non, nous participons chaque année à la vente des post-it sur Salzennes. Nos meilleurs vendeurs ont participé à la grande soirée de clôture, un beau spectacle.



## NOVEMBRE

## Soirée Blind Test

Rendez-vous était donné depuis novembre 2015 aux fans de Blind test. La première édition ayant rencontré un franc succès, nous avons invité les amateurs à la salle Le Bienvenu de Wépion. Un événement sold out.

## DÉCEMBRE

## Marché de Noël

Nous avons eu la chance de recevoir la visite du Père Noël lors du marché de Noël de l'as-bl. Autour des réalisations de nos bénéficiaires et de la traditionnelle tartiflette, nous avons ponctué 2017 dans la bonne humeur.



# L'ACCUEIL MOSAN EN QUELQUES CHIFFRES

## Les bénéficiaires



En résidentiel  
32 bénéficiaires  
de 22 ans à 72 ans



En accompagnement  
73 bénéficiaires  
de 19 ans à 82 ans



52 femmes  
53 hommes

## Effectifs du personnel

### MEMBRES DU STAFF DE DIRECTION



### STATUTS



### SERVICES COMPLÉMENTAIRES



### RÉPARTITIONS HORAIRES



Soit 3,14%  
du temps de travail

Soit +3 membres  
(=2 ETP) en 2017

## Jongler avec différents subsides

Contrat ordinaire subsidié par l'AViQ soit 11 PP	9,9 ETP
Contrat Maribel Social soit 5PP	2,5 ETP
Contrat APE (Aides à la Promotion de l'Emploi) soit 16PP	13 ETP
Contrat CPE (Convention Premier Emploi) soit 2PP	1 ETP
Contrat Activa soit 3PP	1,5 ETP

ETP (équivalent temps plein) - PP (personne physique)

La majorité des emplois sont conclus pour une durée indéterminée et à temps plein, parfois grâce au cumul de 2 types de contrat différents, suivant la source de subventionnement.

Les diverses aides à l'emploi sont plus que nécessaires pour maintenir un niveau d'encadrement satisfaisant et permettre les stimulations multiples indispensables à nos bénéficiaires. Une ombre plane sur notre budget prévisionnel : la réforme APE annoncée par le Ministre des finances. Le Conseil d'Administration suit cela de près par l'intermédiaire de la Direction.

Le bilan financier 2017 se clôture légèrement en positif. La gestion financière a permis de dégager les montants nécessaires pour couvrir la charge que représente l'achat du bâtiment de Cognelée. Pour y financer les travaux de rénovation et mise en conformité, l'Accueil Mosan devra emprunter et utiliser ses réserves financières prévues à cet effet.

Les nouvelles activités de récoltes de fonds de l'asbl sont de plus en plus indispensables pour maintenir un équilibre financier viable à long terme. Le soutien des divers services clubs qui œuvrent au profit du secteur social est lui aussi un apport non négligeable à la pérennité des projets.

## FOCUS

# BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET SÉCURITÉ DE TOUS

Après les aménagements importants des infrastructures de la Marlagne et Ren'Fort, et en prévision des finitions dans le nouveau bâtiment, nous avons constitué un groupe de travail appelé le **Cercle Qualité pour la Prévention et la Protection au Travail (CQPPT)**. Ce groupe est constitué de membres du personnel, éducateurs, technicienne de surface et responsables d'équipes et chapeauté par le conseiller en prévention interne, Pascal Fusillier (également responsable de La Marlagne).

Ce groupe est chargé de l'établissement du **Plan Global de Prévention** (plan quinquennal) et de son opérationnalité annuelle, le Plan d'Actions Annuel. Le PGP décrit les activités et les actions préventives à effectuer ou à développer dans le courant des 5 prochaines années. Faisant partie de notre réflexion sur la gestion des risques, ce plan doit régulièrement être évalué et adapté puisque nos services sont toujours en évolution ... Le **plan d'action annuel** reprend les mesures consacrées au bien-être au travail qui ont été choisies prioritairement de manière collégiale.

Nous avons choisi de décliner notre Plan Global de Prévention tant pour les travailleurs que pour les bénéficiaires même si cela est une adaptation 'Accueil Mosan'. La réflexion sur le bien-être au travail n'est obligatoire qu'envers les travailleurs, mais nous avons trouvé intéressant d'avoir une réflexion globale intégrant le bien-être de nos bénéficiaires dans la démarche.

Pour aider la mise en route de ce Comité, nous avons obtenu une bourse du Fonds Isahj pour un accompagnement sur site de 300h. Nous sommes ainsi rentrés dans les textes légaux en matière de bien-être au travail, les obligations respectives pour l'employeur et les travailleurs, les besoins en formation, les bons réflexes à adopter et les répercussions sur nos bénéficiaires, notamment en termes de changements organisationnels à opérer. Un travail de longue haleine qui se poursuivra en 2018 par 2 points d'attention : premiers secours-électricité-incendie et ergonomie.



## PROJET DE VIE

La vision du métier d'éducateur est en changement et son adaptation sur le terrain est donc nécessaire. Les membres de l'équipe éducative sont confrontés à cette nouvelle manière d'envisager l'accompagnement du bénéficiaire, en le mettant individuellement au centre de la réflexion et en répondant plus précisément à ses besoins et lui proposant des activités stimulantes et ne pas 'faire à sa place'.

Le temps où l'usage était d'assurer une bonne hygiène, une alimentation de qualité, une belle présentation et quelques activités ludiques est révolu.

Pour chaque bénéficiaire, nous avons re-précisé le **projet éducatif individualisé (PEI)** avec des objectifs de vie qui lui sont propres. Chacun est impliqué dans les décisions et actions quotidiennes qui sont proposées. Et chaque action ou activité doit avoir du 'sens' au regard du PEI. Par ailleurs, avec chaque bénéficiaire, nous avons fixé des priorités éducatives afin d'augmenter ses compétences ou de maintenir le plus longtemps possible ses acquis.

Ce changement dans la réflexion autour de son travail demande du temps et de l'accompagnement. Par ailleurs, il fédère les équipes car apporte cohésion et cohérence. Les échanges de connaissances et de savoir-faire font parties des bonnes pratiques ainsi que la recherche d'idées auprès de partenaires du réseau.

Pour l'accompagnement en résidentiel, le PEI est aussi concerté avec les responsables légaux du bénéficiaire qui apportent leur regard sur le suivi et viennent appuyer les objectifs.

A Ren'Fort, les objectifs d'accompagnement se sont aussi encore affinés et le **Projet d'Accompagnement Individuel (PAI)** rend le bénéficiaire réellement acteur de son évolution. La réalisation d'objectifs par le bénéficiaire lui-même lui apporte une plus belle satisfaction et cela renforce le dynamisme des intervenants.



## COMMUNICATION

### Intra Accueil Mosan

Suite au travail de concertation interservices, nous avons établi une formule de présentation de notre asbl. Elle est maintenant utilisée dans pratiquement toutes nos communications.

**Implanté dans le namurois, L'Accueil Mosan regroupe 3 structures complémentaires (Ren'Fort, la Marlagne, la Caracole) spécialisées dans l'accompagnement et l'hébergement d'adultes en situation de handicap.**

**Ses missions : proposer un soutien adapté et construire avec son public présentant des difficultés d'ordre intellectuel, physique, psychique et social, un projet de vie qui se veut respectueux, participatif, responsabilisant et innovant.**

Nous avons ensuite abordé la redéfinition des valeurs sur lesquelles nous souhaitons baser notre travail quotidien. Les 6 valeurs qui ont retenu l'attention sont : le respect, la bienveillance, l'adaptation, la cohérence, la coopération et la responsabilisation. Un travail de déclinaison de ces différentes valeurs en indicateurs opérationnels est en cours. Ce document sortira prochainement sous le nom : La charte des valeurs, une dynamique à partager !

### Extra Accueil Mosan

L'Accueil Mosan se fait aussi un nom dans l'arrondissement de Namur. Au cours de l'année 2017, nous sommes allés à la rencontre de différents services Clubs et d'acteurs du secteur marchand. L'obtention d'un appel à projet infrastructure AViQ pour œuvrer dans l'accompagnement de la 'grande dépendance' est aussi un beau signe de reconnaissance du professionnalisme et dynamisme de notre asbl. Un nouveau service d'hébergement verra donc le jour d'ici 2020 pour accueillir 10 bénéficiaires en hébergement de Répît.

**Un service 'Répît' permet à la personne en situation de handicap de passer un moment agréable hors de son lieu de vie et à ses proches d'avoir un peu de temps pour d'autres activités.**

De tels services résidentiels manquaient cruellement. Nous souhaitons encore un peu de patience à tous les aidants proches en attente de ce dispositif de soutien sur Namur.



## DES SYNERGIES ENRICHISSANTES

Depuis maintenant 2 ans, nous développons des projets d'activités qui réunissent les bénéficiaires des 3 services ainsi que des groupes de travail qui mettent en contact le personnel.

Cette dynamique apporte richesse aux bénéficiaires et partage de compétences aux professionnels.

### Projets interservices

Ces activités sont de belles démonstrations de **solidarité entre bénéficiaires** où les plus valides proposent une aide aux moins valides. Grâce à ce soutien supplémentaire, nous avons encore la possibilité de faire vivre des sorties agréables à nos aînés qui demandent une aide plus individuelle pour se déplacer et pour la gestion des repas par exemple.

Les sorties sont variées. Elles vont du salon de l'auto au barbecue du domaine provincial d'Hélocine et d'un match du Standard de Liège à la réalisation de bricolages pour le marché de Noël. Les après-midis dansants font aussi toujours des heureux.



### Groupes de travail interprofessionnels

Cette alliance entre bénéficiaires se retrouve également au sein du personnel de l'asbl. La volonté d'avancer ensemble est permise par la **mise en place de groupe de travail** sur des thématiques aussi variées que la relecture des définitions de fonctions, le comité qualité pour la prévention et la protection au travail, l'organisation des festivités grand public.

Nous avons la volonté de nous servir de la force du groupe, de l'apport de compétences, partant des techniques de l'intelligence collective car ensemble nous sommes plus riches !

Cette **énergie collective** est communicative et se répercute sur la vie des services et sur l'envie de proposer de belles animations tant à nos bénéficiaires qu'à notre réseau et de travailler de concert à une meilleure qualité d'accompagnement, respectueuse de nos bénéficiaires et des professionnels de l'Accueil Mosan.

# L'ACCUEIL MOSAN ET SA GRANDE ENQUÊTE DE SATISFACTION

Comme annoncé dans notre précédent rapport d'activité, en 2017 nous avons mené notre enquête d'évaluation de satisfaction de service.

Cette évaluation a pris la forme de 4 questionnaires destinés respectivement aux bénéficiaires du résidentiel, aux bénéficiaires de l'accompagnement, aux membres du personnel et aux familles et responsables de nos bénéficiaires.

Nous avons voulu ce questionnaire volontairement adapté à chaque catégorie de

personnes interrogées pour que nos bénéficiaires puissent facilement prendre part à cette enquête.

L'objectif de cette évaluation est de progressivement **améliorer la qualité d'accompagnement** de nos services, au travers des commentaires sur la satisfaction de nos prestations, de nos actions, de notre implication envers les personnes que nous accompagnons, l'adéquation de la réponse aux besoins, la satisfaction au travail, ...

## À l'hébergement



### L'AVIS DES BÉNÉFICIAIRES

Le questionnaire destiné aux bénéficiaires des services d'hébergement évaluait la satisfaction dans les rubriques suivantes :

- l'écoute des besoins,
- l'attention portée à chacun,
- les relations interpersonnelles,
- les projets de vie,
- l'implication dans la vie de la maison, le respect des règles,

- l'organisation des activités et vacances,
- l'infrastructure mise à disposition,
- le sentiment de bien-être,
- le suivi de la santé,
- le respect des valeurs,
- les ressources financières individuelles.

A l'aide de smileys, chaque bénéficiaire a répondu à son questionnaire avec le soutien d'un bénéficiaire du service Ren'Fort (assisté d'un stagiaire) pour éviter toute influence et garantir la confidentialité.

Les résultats ont été communiqués, lors de notre rencontre de fin d'année, à l'ensemble des bénéficiaires en résidentiel et en présence du personnel éducatif. Le premier point d'attention qui ressort de cette enquête est le besoin de travailler le relationnel entre les bénéficiaires (l'ambiance du groupe) et le partage des tâches (souci d'équité).

## L'AVIS DE PROCHES

L'évaluation de la qualité de service destinée aux parents et proches des bénéficiaires touchaient les points suivants :

- l'identité de l'asbl (l'objet social, les 3 services et leurs missions différentes),
- les relations avec les professionnels (la disponibilité et accessibilité des professionnels ainsi que l'accueil et l'écoute),
- l'organisation (la transmission d'infos sur le quotidien, le suivi des demandes et l'organisation des retours en famille et des vacances),
- les projets de vie (information et implication dans les projets individuels, créativité et souplesse dans ceux-ci, objectifs et choix judicieux, suffisamment individualisés ?)
- les activités de la vie journalière (stimulations des acquis et compétences, activités proposées en suffisance et adéquates ?)
- Relation et bien-être (relations avec le bénéficiaire, relations avec l'équipe, qualité

des soins d'hygiène, vêtement,...)

- Le suivi de la santé et la sécurité (l'attention à la santé et la sécurité, la qualité du réseau médical)
- Les valeurs (respect et bienveillance à l'égard des bénéficiaires et du parent)
- L'aspect administratif et financier (gestion administrative et financière, lisibilité des factures, utilisation de l'argent de poche)

**Les services résidentiels ont globalement reçu un beau bulletin.** Mais il faut aller trouver les nuances dans les commentaires ouverts associés à l'évaluation chiffrée.

**Les attentes des familles se portent sur l'individualisation encore plus grande des projets éducatifs au sein d'un accompagnement collectif.**

Parallèlement, une demande formelle est faite sur plus d'informations et de visuels partageant les activités vécues dans et hors des services. Le projet d'un blog ou d'un imprimé est en réflexion. Une manière de maintenir le lien et de se rapprocher les uns des autres.

Enfin, même si la qualité de l'accompagnement ne semble pas être remise en cause, il est demandé presque unanimement d'avoir un plus grand contrôle et respect de l'hygiène, l'habillement et sur la gestion du linge des bénéficiaires. Nous entendons ce souhait et mettrons tout en œuvre pour y remédier.



### L'AVIS DES BÉNÉFICIAIRES

Dans un souci d'assurer la plus grande neutralité dans la collecte des réponses et de mettre les bénéficiaires à l'aise, nous avons élaboré un processus de passation qui nous est apparu le plus pertinent. A savoir, la passation des questionnaires a été réalisée par 3 bénéficiaires du service, volontaires et persévérants. Ils ont mené le processus du début à la fin. De la passation, à l'encodage des réponses, leur analyse, la remise des conclusions aux autres et le dégagement de pistes d'amélioration.

Ils sont parvenus à collecter les réponses de 32 bénéficiaires de Ren'Fort sur les 49 sollicités au moment de l'enquête. Ils ont proposé 2 méthodes, soit une passation libre, soit un soutien à la lecture des questions et à la transcription des commentaires.

#### Les thématiques évaluées étaient :

- L'écoute et le respect de leur personne
- L'intimité lors des entretiens et la confiance en l'accompagnateur
- L'empathie et le temps consacré
- L'engagement des professionnels dans le travail
- Le sentiment de responsabilisation dans son projet de vie

- Le soutien dans les difficultés
- L'accessibilité du service et des informations
- La réactivité de l'équipe
- La pertinence des activités proposées
- L'infrastructure d'accueil

#### Nous pouvons signaler que les résultats de cette évaluation sont très positifs.

Les bénéficiaires sont satisfaits voire très satisfaits de leur accompagnement et du travail des accompagnateurs. Les principales pistes d'amélioration dégagées sont :

- L'embellissement du couloir qui sert de hall d'accueil et d'attente (décor, mobilier, peinture...).
- La simplification de quelques-uns de nos documents administratifs relatifs à l'accompagnement de nos bénéficiaires en utilisant le FALC (Facile à lire et à Comprendre)

Le hall d'entrée était la dernière pièce à devoir rafraîchir et c'est chose faite aujourd'hui. Par ailleurs, toute l'équipe de Ren'Fort suivra la formation « facile à lire et à comprendre » en 2018 pour adapter les documents à destination des bénéficiaires et avoir le réflexe d'utiliser un langage plus simple lors des entretiens.





L'enquête de satisfaction a aussi été menée auprès du personnel de l'asbl au grand complet, de la technicienne de surface à l'éducateur, de l'agent administratif au responsable d'équipe. Le questionnaire évaluait les thématiques sous 2 aspects, l'un tourné vers le bénéficiaire et l'autre vers le professionnel. Cela a permis de situer les équipes dans les besoins en terme de travail avec notre public et également en terme de satisfaction au travail. Tout le monde a eu l'opportunité de s'exprimer librement sur :

- La qualité de l'écoute
- L'implication
- L'organisation d'activités et projets
- L'établissement et la gestion des projets éducatifs individuels
- La transmission des informations, outils et pertinence
- L'organisation du travail quotidien
- La gestion du temps de travail
- Les réunions d'équipes et des usagers
- Les procédures
- Le sentiment de soutien
- Le sentiment de confiance et de respect
- Les contacts avec le réseau (famille et professionnels)

Suite aux résultats de cette enquête de satisfaction, chaque équipe a choisi 3 thématiques de travail à améliorer. Ces objectifs fixés à moyen terme sont différents d'un service à l'autre car les identités et le travail des équipes sont également différents. **Les thématiques en réflexion touchent tous les échelons hiérarchiques et toutes les fonctions.** Un travail commun qui renforcera encore la cohésion d'équipe.

**La Caracole** a choisi de renforcer la capacité d'écoute, le suivi des procédures et la gestion des réunions.

**La Marlagne** avancera avec une réflexion poussée sur le respect, la gestion des réunions et des activités éducatives.

**Ren'Fort** a choisi d'améliorer la communication, la gestion du temps et la mise en place de projets.

A nouveau, les objectifs seront déclinés en regard des bénéficiaires et ensuite des professionnels.

La volonté de l'Accueil Mosan est de positionner le personnel dans une **démarche apprenante**. Se questionner, se renouveler, s'améliorer sans cesse. Nous travaillons avec l'humain qui par définition est unique et en interaction avec le monde qui l'entoure et évolue sans cesse. Un beau défi au quotidien, qui nous pousse à nous dépasser !



## COUP D'ŒIL SUR LA CARACOLE



La vie suit son cours pour la « famille » de La Caracole, bien que la majorité des bénéficiaires se fasse rattraper par le temps et soit en proie à des problèmes fonctionnels de plus en plus incapacitant, comme la perte d'autonomie pour la réalisation d'activités ou dans les gestes du quotidien. Mais cela n'empêche personne de continuer, à son rythme, de participer à la vie de la maison ou à la gestion de son espace personnel, comme sa chambre ou son linge, avec l'aide de l'équipe éducative. Certains voient un aspect contraignant à cette implication dans la gestion du quotidien, mais d'autres y trouvent une forme de valorisation, de reconnaissance et apprécient de se sentir utiles à la collectivité.

Les corps fatigués de nos bénéficiaires prennent ainsi progressivement le dessus et emprisonnent bien malgré eux leur vitalité. Il est difficile d'aborder et de mettre des mots sur l'éventuelle souffrance qu'entraîne cette perte de capacités essentiellement motrices et d'hygiène car dans leur tête et leur cœur, ils ont toujours 20 ans.

En raison de cette fatigabilité, ils sont de plus en plus nombreux à être présents en journée pour raison de santé, maladie chronique, rendez-vous chez le spécialiste, revalidation de plus en plus longue, ...

Pourtant, vu l'étroitesse des lieux, tous nos bénéficiaires sont contraints de maintenir leur activité en centres de jour (Carpe Diem, Le Lum'con, La ruche). Deux d'entre eux sont employés à l'entreprise de travail adapté, L'Atelier. Mais, les périodes de chômage technique sont de plus en plus fréquentes et longues.

Or, la Caracole est un service résidentiel, dit de nuit. Pour quelques bénéficiaires, la question d'une réorientation se pose. Certains demandent même un départ en maison de repos. Ces nouveaux projets de vie sont donc travaillés avec eux et l'ensemble des partenaires, familles, responsables légaux

Un autre signe du vieillissement est l'apparition de matériel aidant à la mobilité (cane, déambulateur ou même chaise roulante) pour continuer à maintenir ou faciliter les déplacements et sorties extérieures.

Dans l'organisation des journées, les excursions et activités extérieures gardent une place importante, car elles restent convoitées par nos bénéficiaires. Pourtant, depuis quelques mois, elles se voient adaptées. Par souci de sécurité, en raison de la mobilité réduite et le besoin d'un encadrement de proximité, les sorties sont de plus courte durée avec un nombre restreint de bénéficiaires. Ils apprécient par-dessus tout de se rendre dans un endroit accueillant pour prendre une consommation, manger une glace ou déguster leur plat préféré. Nous essayons d'y faire participer un maximum d'entre eux.

### LA PETITE GAZETTE DE LA CARACOLE

Cette année, pas de nouveauté du côté de nos bénéficiaires, par contre l'équipe s'est agrandie avec l'arrivée début juillet de Rougui, venue renforcer le pôle logistique et intendance pour soulager l'équipe éducative et apporter plus d'attention aux bénéficiaires vieillissants.

En décembre, Fatima Fontaine intègre l'équipe en tant que responsable d'équipe remplaçante. Mais à l'heure de boucler cette édition, nous pouvons vous annoncer qu'elle occupera ce poste à l'avenir.



## COUP D'ŒIL SUR LA MARLAGNE

Outre les tâches ménagères diverses qui rythment la vie du service, les adultes qui vivent à La Marlagne participent à des activités diverses (sportives, culturelles, ludiques, bien-être, ...).

Cette année, quelques nouveautés sont venues s'ajouter à la longue liste des activités régulièrement proposées.



Nous avons changé de manège pour l'**hippothérapie**. Nous allons aux Compagnons des Prés à Floreffe où 5 bénéficiaires se rendent chaque lundi après-midi. Outre le contact avec l'animal, une responsabilisation dans les soins à lui apporter est confiée au bénéficiaire. Nous sommes très contents de ce changement de lieu qui offre des activités plus variées et complexes que précédemment.

Depuis juin, l'**atelier créativité de Nathalie** est proposé à 4 bénéficiaires différents par séance, les lundis et mercredis matin. Un des objectifs poursuivi par ce nouvel atelier est de répondre aux besoins de psychomotricité fine repris dans les PEI des bénéficiaires ainsi que de développer et maintenir leurs compétences spécifiques. Par l'intermédiaire de cet atelier, le service se dote de nouvelles décorations ou tableaux d'affichage et des cadeaux sont fabriqués pour nos différents événements.

Les techniques abordées sont très variées : peinture, scrapbooking, cartes, design de petit mobilier, pâte Fimo, bijoux récup (Nespresso, papier...), décoration murale, fresques, couture...

Une de nos éducatrices chevronnées a souhaité se former à l'approche snoezelen pour apporter un regard nouveau sur l'accompagnement de nos bénéficiaires. L'**espace snoezelen**, nouvellement créé, avec l'utilisa-

tion du bain à bulles est un projet réellement bien adapté à notre public. L'éducatrice propose aussi souvent que possible des bains 'bien-être' à nos bénéficiaires. Ils attendent ce moment avec intérêt et impatience. Bien qu'assez récente, nous pouvons considérer cette activité comme une réussite. Le prochain projet à l'étude est la mise en place d'un snoezelen mobile.



## LES PETITES NOUVELLES DE LA MARLAGNE

Janvier 2017, nous avons dit au revoir à Thierry, après 6 années d'accompagnement.

Angeline notre assistante sociale se souvient de lui : Thierry aimait sortir pour aller prendre un goûter à l'extérieur, surtout son petit moka et un café. « J'aime autant » répondait-il toujours quand une activité lui était proposée. Thierry savourait chaque petit moment de la vie. Il aimait particulièrement s'installer à son bureau pour taper sur son ancienne machine à écrire, les programmes TV recopiés de son Ciné Revue. Et pour créer l'ambiance, rien de mieux pour lui que d'allumer la télévision et la radio simultanément. Un joyeux chahut.

Il a fallu un certain temps aux résidents et à l'équipe de La Marlagne pour faire le deuil du départ précipité de Thierry et être prêts pour accueillir une nouvelle personne.

C'est ainsi que Vinciane est arrivée début juillet. Après quelques temps d'adaptation, grâce à ses réflexions humoristiques et parfois surprenantes mais toujours bien placées, Vinciane s'est plutôt bien intégrée dans le groupe.

Côté équipe, Karen a rejoint l'équipe en août. Chaque matin, elle arrive souriante et pleine d'énergie pour accompagner les bénéficiaires dans la réalisation des tâches quotidiennes telles que préparations des repas, rangement du linge et des chambres, petits soins d'hygiène.



## COUP D'ŒIL SUR REN'FORT

**Ren'Fort** propose un accompagnement à des adultes en situation de handicap sur Namur. Un projet personnalisé se développe grâce à une collaboration étroite avec les accompagnateurs. A l'aide d'un matériel individualisé, Ren'Fort favorise, stimule, renforce l'indépendance de son public. Pour pallier certaines difficultés, notre service d'accompagnement aide la personne à mettre en place des outils spécifiques et particuliers favorisant ses compétences, son autonomie.

### L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL, LA MISSION PRINCIPALE

Les actions individuelles le plus souvent réalisées sont, par ordre décroissant, en lien avec : les droits et obligations et l'aide administrative, la gestion budgétaire, l'aide à l'aspect ménager (gestion du lieu de vie), l'adaptation et l'aide technique (avec la création d'outils pédagogiques), le soutien relationnel (création et améliorations de liens sociaux).

Un temps certain est aussi consacré à l'évaluation des objectifs des PAI et l'accompagnement au sein des appartements supervisés. De nombreux aspects du quotidien sont travaillés à travers cet accompagnement, en lien avec le développement des compétences, savoir-être et savoir-faire propre à une vie en logement autonome.

### LES ACTIVITÉS COLLECTIVES, UN RÉEL BESOIN

Le projet **J'occupe mon temps libre** a réuni 26 bénéficiaires autour de 104 activités programmées. Parmi celles-ci, les activités de détente (journée à la mer, parc d'attractions), les activités découvertes (tour de France, match de football, match de basket...), activités culturelles (théâtre, cinéma, spectacles...), activités ludiques et récréatives (jeux de société, jeux de pistes, soirées dansantes...), bien-être relaxation, atelier nouvelles technologies et le projet phare : l'organisation d'un séjour dans les Vosges pour y passer le réveillon de Noël 2017.

Le projet **Informatique**, dernier venu, parmi diverses activités collectives, rencontre un réel succès. Il s'adapte aux demandes des bénéficiaires et les met concrètement en situation d'apprentissage sur leurs propres outils ou données. Au programme cette année, connectivité en ville, la prise de vue au travers de balades photos, classement et traitement des images + réalisation d'une BD numérique et la découverte d'applications utiles tout au long de l'année.



Le projet **permis de conduire théorique** garde un vrai intérêt même s'il est proposé depuis quelques années maintenant. Sur 7 participants, 2 ont été contraints d'abandonner pour des questions d'horaires et 3 ont réussi le permis suite à une séance audio-adaptée.

Tous ces projets se poursuivront en 2018 car ils rencontrent un réel besoin et se voient adaptés sans cesse aux demandes et attentes de nos bénéficiaires.

## LES ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES OU COMMENT SE RENDRE UTILE À LA COLLECTIVITÉ

Le projet **maison du logement** se poursuit. Cinq bénéficiaires consacrent leur temps libre au travail d'entretien, de réparation des présentoirs et aussi à la mise à jour des fiches et au remplissage des niches où retrouver des informations utiles en matière de logement. Comme il s'agit d'un projet en partenariat avec la Ville de Namur, les bénéficiaires ont été invités à rendre compte de leur travail bénévole et citoyen devant un beau panel d'acteurs du social namurois, lors de la journée du bilan social namurois.

Cette année nous avons participé au **Festival Tempocolor** de Namur le samedi 7 octobre. Petit frère du festival Tempocolor de Liège, c'est un festival associatif, urbain, entièrement gratuit et accessible à tous, destiné à provoquer, dans les rues de la cité, la rencontre avec d'autres visions du monde.

Nous avons tenu ce stand de concert avec nos bénéficiaires qui ont également profité des autres activités ludiques et festives proposées.

L'animation *The hand in Cap* permettait, selon le thème pêché dans le chapeau, de placer les personnes en réflexion quant aux difficultés vécues par les personnes en situation de handicap.

Une expérience enrichissante !





# Un nouvel espace à Cognelée

## Associer nos bénéficiaires, un aspect important du projet !

A chaque occasion, l'équipe parle du déménagement à venir à nos bénéficiaires. Nous les associons dès que possible aux événements liés au projet. Aller sur place régulièrement pour les familiariser avec le lieu et rendre cette aventure bien réelle est important. Nous sommes aussi amenés à les rassurer sur l'avenir et à les accompagner dans le deuil de leur ancienne maison. Nous ne pouvons pas les oublier dans ce projet car ils seront les premiers concernés par le changement. Une communication régulière avec les familles fait aussi partie de nos préoccupations.

**Notre ambitieux projet d'infrastructure sur le site de Cognelée a encore pris de la voilure en 2017. Suite à l'obtention du permis de bâtir fin février, nous avons pu, avec le bureau « 4architecture », nous pencher sur le cahier des charges et le choix des matériaux adéquats pour s'adapter au mieux à notre public et à la fonctionnalité du lieu de vie.**

## Phase démolitions

Durant l'été, de courageux bénévoles (éducateurs, bénéficiaires et familles) se sont donnés rendez-vous pour effectuer les démolitions et préparations nécessaires avant transformations. C'est ainsi que toutes les pièces ont été détapissées, les portes et chambranles hors normes ont été arrachés, l'isolant obsolète de la toiture a été retiré et même une partie des chapes a été démolie. Le reste du mobilier, des luminaires, la signalétique incendie ont également été remisés dans un container.

Ces week-ends 'démolitions' ont permis de fédérer bénéficiaires, familles et professionnels, de concrétiser enfin le projet en donnant le véritable coup d'envoi et aussi de réaliser une économie non négligeable de 20.000€.



## Choix de l'entrepreneur

Suite au lancement du marché public négocié, la société Picard Construct a été désignée pour la réalisation du chantier. Les travaux ont débuté au mois de décembre pour se terminer au mieux fin de l'année 2018.

# L'ACCUEIL MOSAN EN 2018

## Affiner les axes transversaux

Maintenant que les grandes lignes de forces sont tracées, il reste à affiner la pratique de terrain et à maintenir le cap. C'est ainsi qu'en 2018, les réunions de synthèse des PEI se formaliseront encore pour parvenir à une plus grande régularité et à renforcer le dialogue avec les familles.

Une charte des valeurs étant en construction, il sera important qu'elle s'opérationnalise formellement dans la pratique quotidienne. En projet, la rédaction d'une charte éthique reprenant les bases des règles de déontologie.

## Grande enquête qualité

Suite à la passation de notre questionnaire de satisfaction, divers sujets sont retenus pour améliorer notre accompagnement et mieux répondre aux besoins de nos bénéficiaires et aux attentes de familles. Un chantier de longue haleine. Il faut rester humble face à nos possibilités et progresser lentement mais sûrement vers **la Qualité**.

## Réécriture des projets pédagogiques

Le déménagement de La caracole et l'ouverture d'une nouvelle unité de vie, l'appartement communautaire, nous a semblé une belle opportunité pour revisiter nos projets pédagogiques en fonction de l'évolution de notre public et ses besoins.

Un facilitateur externe va ainsi accompagner L'Accueil Mosan dans le travail de réflexion par rapport aux besoins en accompagnement du public d'aujourd'hui et demain, et les besoins en compétences des équipes d'encadrement pour y répondre adéquatement.

**Et si nous pouvons nous laisser aller à rêver, l'ouverture du projet Cognelée, qui d'ici là aura sans doute trouvé un nom plus accrocheur ...**





## L'Opération Chocos

Des douceurs chocolatées à offrir ou à s'offrir ...

Au profit de L'Accueil Mosan

**Rendez-vous en septembre 2018 !**

## Agenda des activités 2018

### LES 11 - 12 - 13 MAI 2018

Lors de la 23<sup>ème</sup> Foire aux livres organisée par le Kiwanis Namur Comté sur le site de l'Institut Saint Jean de Dieu à Salzinnes, bar et petite restauration au profit de l'Accueil Mosan

### 31 MAI 2018

L'Accueil Mosan en balade, journée au NaturaPark aux Lacs de l'Eau d'Heure

### 9 JUIN 2018

Barbecue annuel à la salle « Le Bienvenu » à Wépion

### DU 1ER AU 30 SEPTEMBRE 2018

Opération Chocos (chignons vendeurs)

### 30 SEPTEMBRE 2018

Aqua-handi-fit à la piscine d'Auvelais, 2<sup>ème</sup> édition

### 7 OCTOBRE 2018

Marche Adeps de l'Accueil Mosan - 5/10/20km au départ de l'école Hôtelière de Namur Et un parcours PMR de 5km

### 4 NOVEMBRE 2018

Soirée de Gala de l'Accueil Mosan au Théâtre Royal de Namur : Lipstick joue Balavoine



**SUIVEZ-NOUS SUR**

[www.facebook.com/LAccueil-Mosan](http://www.facebook.com/LAccueil-Mosan)

## **Vous souhaitez nous aider ou nous soutenir lors d'un de nos évènements?**

Prenez contact avec nous au **081/73 14 99** ou via [evenements@accueilmosan.be](mailto:evenements@accueilmosan.be)

Pour permettre au projet Cognelée de voir le jour et d'atteindre ses ambitions, toute aide complémentaire est la bienvenue. Notre asbl bénéficie de l'exonération fiscale, vous pouvez adresser vos dons **sur le compte 'les Amis de l'Accueil Mosan' IBAN BE63 2500 2658 9708.**