

MUTUALITÉ SOLIDARIS WALLONIE

2025 Rapport d'activité



Sommaire

Edito	4
Nouvel Horizon : notre projet d'entreprise	5
Organigramme	6
Fonctionnement des instances	8
Résumé des résultats des contrôles	10
Évolution de l'effectif des affiliés	11
Activités des services BO/FO	14
Activités de l'assurance complémentaire	15
Services support	16
• SolidarIT	16
• Marketing	17
• Ressources Humaines	18
• Communication interne/externe	20
Ecosystème politique	24
Réseau	28
• Socio-culturel	29
• Socio-sanitaire	34
• Un pass dans l'impasse	37
• Associations territoriales	38

Pour des raisons de lisibilité et de clarté, les textes qui suivent ne contiennent pas l'écriture inclusive. L'égalité étant un de nos combats quotidiens, il va de soi que ce n'est pas pour invisibiliser la femme. Par cette note, nous vous demandons donc d'assimiler chaque mot masculin à son équivalent féminin.



**Sarah
de Liamchine**

Présidente Solidaris Wallonie



**Jean-Pascal
Labille**

Président du Comité de
direction Solidaris Wallonie



**Pierre
Annet**

Secrétaire général Solidaris
Territoire de Liège



**Sébastien
Choquet**

Secrétaire général Solidaris
Territoire de Mons - Wallonie
picarde



**Gaétane
D'Hoeraene**

Secrétaire générale Solidaris
Territoire du Centre, Charleroi
et Soignies



**Frédéric
Hennaut**

Secrétaire général Solidaris
Territoire de la Province
de Namur



**Jessica
Herbots**

Secrétaire générale Solidaris
Territoire du Brabant wallon

Édito

Après une période électorale marquée par de fortes tensions et l'arrivée au pouvoir d'un gouvernement dominé par une droite libérale, l'année 2025 a représenté pour Solidaris une étape charnière. Dans un contexte politique, social et économique en profonde mutation, souvent défavorable aux principes de solidarité et de protection sociale, nous avons poursuivi la transition vers notre nouveau modèle d'organisation SW 2.0, tout en renforçant notre rôle d'acteur social et politique en tant que mouvement social.

Des changements et un projet SW 2.0

Notre institution fait face depuis plusieurs années à des défis majeurs : contraintes budgétaires, digitalisation accélérée, réformes de la législation, évolution des besoins de nos affiliés. En 2025, ces enjeux se sont encore intensifiés.

Dans un environnement plus exigeant, plus contesté, la rigueur était plus que jamais de mise et nos priorités clairement définies : défendre l'accès à la santé et à une vie digne pour toutes et tous. C'est dans cette optique que nous avons continué à développer et à améliorer une offre d'assurance complémentaire adaptée aux besoins et aux réalités de nos affiliés.

Tout en poursuivant notre modernisation, nous avons veillé à préserver ce qui fait l'ADN de Solidaris : la proximité. Organisation innovante, notre mutualité s'inscrit dans une démarche qui tient compte de tous les publics et de toutes les proximités. Nous avons également continué à évoluer en matière de digitalisation et d'avancées technologiques : facilité de remboursement en ligne, nouvelles fonctionnalités pour notre application mobile...

L'année 2025 a également marqué une étape importante dans le déploiement de notre nouveau modèle organisationnel : Solidaris Wallonie 2.0. Ce vaste chantier de transformation poursuit deux ambitions : assurer aux affiliés le meilleur service de qualité et de proximité - améliorer l'efficacité en harmonisant la collaboration, les procédures et les conditions de travail des équipes. Cette transition s'accompagne d'une attention particulière portée à la qualité de vie au travail, soutenue par des dispositifs d'accompagnement et une communication continue.

Des combats

Année sous pression pour les mutualités qui ont subi de nombreuses attaques visant à discréditer leur image et à remettre leur légitimité en cause.

Face à ces menaces ciblées, nous nous sommes plus que jamais engagés dans la promotion active de la plus-value de notre modèle mutualiste. Au près de nos partenaires du réseau Solidaris, des organisations syndicales et des acteurs de la société civile, nous avons continué à affirmer pleinement notre rôle d'acteur social et citoyen, mobilisé pour la défense des droits sociaux, l'accès à des soins de santé de qualité et le renforcement des mécanismes de solidarité, au service de l'intérêt collectif. Un rôle contesté mais de plus en plus indispensable au regard du recul démocratique que nous observons au quotidien.

Les défis pour demain

Notre feuille de route est clairement dessinée. Nous continuons à lutter pour des soins de santé de qualité accessibles à tous et pour plus de justice sociale. Nous ne nous contentons pas d'un rôle passif, nous sommes et resterons force de propositions dans toutes les politiques de santé !

Avec nos partenaires du réseau associatif et socio-sanitaire, nous partageons un projet de société inclusif, durable et solidaire... Ensemble nous y travaillons au quotidien. Vous trouverez un aperçu de notre engagement dans ce rapport !

Nous vous en souhaitons une très bonne lecture.

Sarah de Liamchine

Présidente Solidaris Wallonie

Jean-Pascal Labille

Président du Comité de Direction Solidaris Wallonie

Nouvel Horizon : notre projet d'entreprise

En 2025, une réflexion approfondie a été menée sur notre projet d'entreprise. Lancé en 2021, Nouvel Horizon, doit évoluer pour répondre au mieux aux besoins de nos affiliés, aux évolutions technologiques, au contexte socio-économique...

Cet exercice d'analyse et d'introspection vise à clarifier notre identité et à définir notre trajectoire à l'horizon 2030.

Dans un contexte marqué par des contraintes budgétaires, des inégalités croissantes et une remise en question de la solidarité, notre mission reste essentielle : protéger ce droit, accompagner chacun au bon moment et défendre l'accès aux droits, sur le terrain comme dans le débat public.

Le nouveau plan stratégique s'articulera autour de 5 axes :

Axe 1 - Mouvement social

Axe 2 - Proche de ses publics

Axe 3 - Produits et services

Axe 4 - Acteur socio-sanitaire et associatif

Axe 5 - Organisation innovante et pérenne

Chaque axe s'est traduit en engagements concrets.

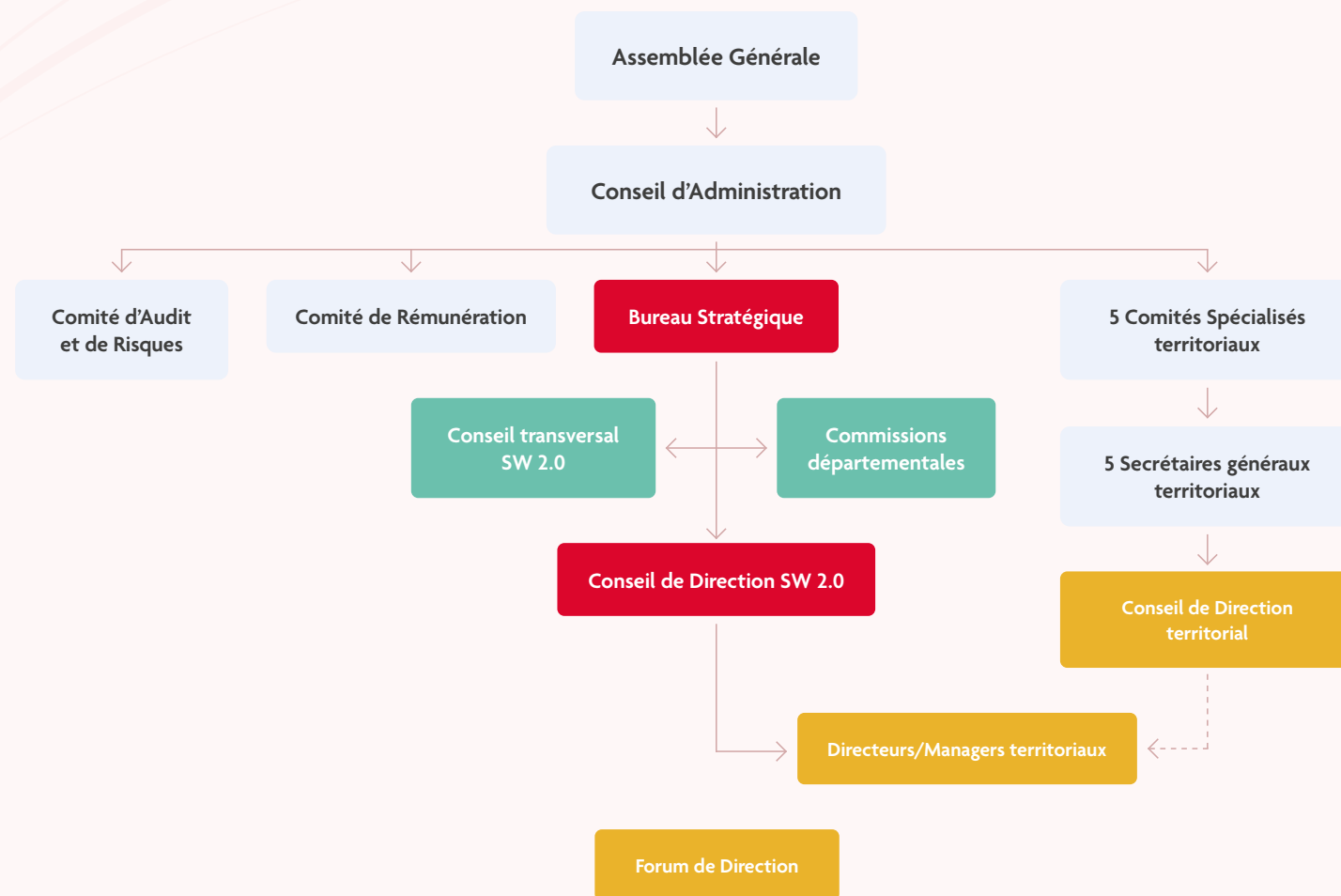
Ce nouveau plan stratégique sera expliqué aux collègues et un plan de communication sera élaboré afin de le déployer en 2026.



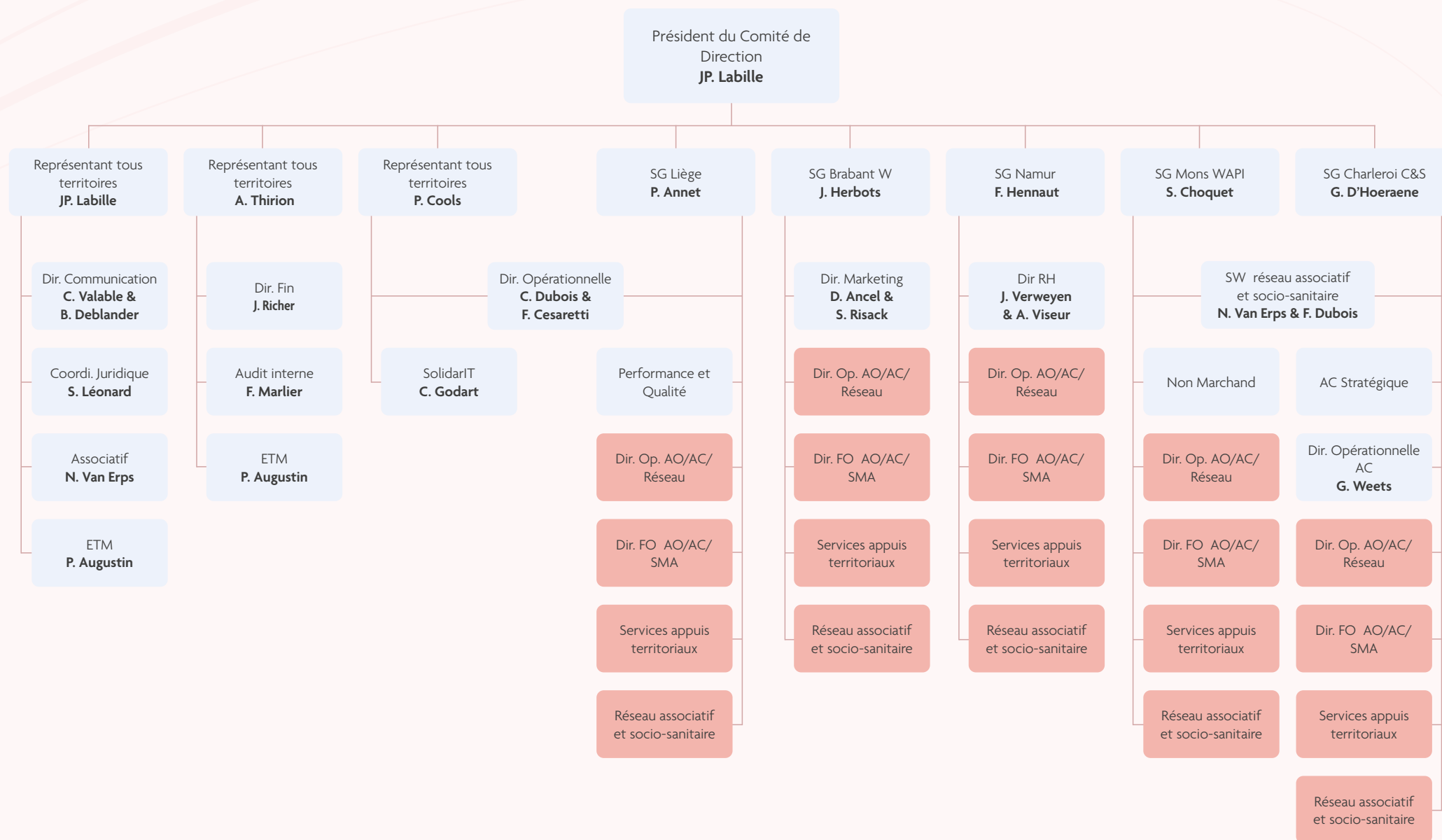
Solidaris

Le Conseil d'Administration délègue des compétences de gestion à plusieurs Comités et leur a confié des matières régionales, territoriales et/ou transversales.

**Votre santé
mérite
le meilleur**



Pour toutes questions : comminterne@solidaris.be
Organigramme octobre 2025



Fonctionnement des instances

La mutualité Solidaris Wallonie a vu le jour le 1er janvier 2022. Elle est issue de la fusion par absorption par la Mutualité Solidaris – Mutualité Socialiste et Syndicale de la Province de Liège (319) de Solidaris Mutualité Brabant wallon (305), Solidaris Mons - Wallonie picarde (315), Solidaris Mutualité Socialiste du Centre, Charleroi et Soignies (317) et Solidaris Mutualité - Province de Namur (325).

Solidaris Wallonie est structurée sur 2 niveaux, régional et territorial.



Au niveau régional

Une seule mutualité, Solidaris Wallonie dont le fonctionnement est assuré par plusieurs organes :

• Assemblée Générale

Elle est composée de 216 membres issus des 5 territoires. L'Assemblée Générale est composée d'affiliés de la mutualité, élus par les affiliés de la mutualité.

Au cours de l'année 2025, l'Assemblée Générale a été réunie à 2 reprises : le 20 mai et le 6 décembre.

• Conseil d'Administration

Il est élu par l'Assemblée Générale, est composé de 84 membres issus des 5 territoires et de 5 administrateurs représentant l'ensemble du territoire.

Le Conseil d'Administration s'est réuni 4 fois en 2025 : le 18 février, le 29 avril, le 7 octobre et le 18 novembre.

Le Conseil d'Administration a désigné en son sein une Présidente et 5 Présidents des territoires, qui sont également Vice-Présidents de la mutualité :

◇ Présidente de la mutualité :

Madame Sarah de Liamchine,

◇ Vice-Président (territoire Solidaris Brabant wallon) :

Monsieur Robert Vertenuel,

◇ Vice-Président (territoire Solidaris Centre, Charleroi et Soignies) : **Monsieur Xavier Dupont,**

◇ Vice-Présidente (territoire Solidaris Mons-Wallonie picarde) : **Madame Marie Meunier,**

◇ Vice-Présidente (territoire Solidaris Liège) :

Madame Minervina Bayon Reyero,

◇ Vice-Président (territoire Solidaris Namur) :

Monsieur Husain Shaban

• Comité de Gouvernance

Composé de la Présidente, des Présidents et des Vice-Présidents des Comités Spécialisés Territoriaux, des membres du Comité de Direction et de trois administrateurs représentant les trois plus grands territoires.

Ce comité est un organe de réflexion chargé de la préparation des objectifs stratégiques et des axes de développement à moyen et long terme. Lieu de discussion et de conciliation, il prépare les Conseils d'administration et les Assemblées générales.

• Comité de Direction

Composé des cinq Secrétaires généraux des 5 territoires et de 3 administrateurs représentant l'ensemble du territoire désignés par le Conseil d'Administration :

◇ Président du Comité de Direction :

Monsieur Jean-Pascal Labille,

◇ Secrétaire générale du territoire Solidaris Brabant wallon : **Madame Jessica Herbots,**

◇ Secrétaire générale du territoire Solidaris Centre, Charleroi et Soignies : **Madame Gaétane D'Hoeraene,**

- ◊ Secrétaire général du territoire Solidaris Mons-Wallonie picarde : **Monsieur Sébastien Choquet**,
- ◊ Secrétaire général du territoire Solidaris Liège : **Monsieur Pierre Annet**,
- ◊ Secrétaire général du territoire Solidaris Namur : **Monsieur Frédéric Hennaut**,
- ◊ Membre du Comité de Direction : **Monsieur Pierre Cools**,
- ◊ Membre du Comité de Direction : **Monsieur Alain Thirion**.

Le Comité de Direction est un lieu d'échange d'informations et de débats en vue de déterminer les orientations liées à la gestion quotidienne de la mutualité et d'adopter une position commune afin de garantir la cohérence et la continuité du fonctionnement de notre entreprise dans le respect des valeurs de la mutualité. Ce comité coordonne les compétences dont chacun de ses membres est chargé et est responsable des axes de développement qui ont trait au bon fonctionnement de la mutualité.

• Comité d'Audit et des Risques

Composé de la Présidente de la mutualité et d'un membre du Conseil d'Administration désigné par chaque Comité Spécialisé Territorial n'assumant aucune responsabilité dans la gestion journalière de la mutualité.

Ce comité est responsable du bon fonctionnement du contrôle interne portant sur l'ensemble des activités de Solidaris Wallonie.

• Comité de Rémunération et de Nomination

Composé de la Présidente, des membres du Comité de Direction ainsi que de deux personnes indépendantes. Il est compétent pour soumettre des propositions au Comité de Rémunération de l'Union Nationale (Solidaris-U.N.M.S.) en ce qui concerne la rémunération des directeurs de la mutualité et pour déterminer la politique de rémunération du personnel.

• Conseil de Direction

Composé des membres du Comité de Direction, de la Présidente, de l'administrateur représentant l'ensemble du territoire invité au Comité de Direction et des personnes désignées par lui.

Il s'agit d'un organe de coordination, d'échange et de réflexion chargé de la préparation des objectifs stratégiques et opérationnels de la mutualité.

Au niveau territorial

• Comité Spécialisé Territorial (C.S.T.)

Présent dans chacun des cinq territoires, composé des membres du Conseil d'Administration issus du territoire. Chaque C.S.T. désigne un Président et un Vice-Président.

Le C.S.T. exerce les compétences qui lui sont déléguées par le Conseil d'Administration :

- ◊ L'organisation administrative territoriale ;
- ◊ La gestion des frais d'administration de l'assurance obligatoire et de l'assurance complémentaire ;
- ◊ La partie de la cotisation relative aux services ni-ni ;
- ◊ La négociation des accords de collaboration ;
- ◊ Les matières d'intérêt territorial.

• Secrétaire général désigné par chaque C.S.T.

Le Secrétaire général est chargé de la direction générale des services territoriaux.

Il assure la coordination et la dynamique du réseau territorial et représente la mutualité dans les entités du réseau.

• Conseil de Direction territorial (C.D.T.)

Composé du Secrétaire général et des directeurs territoriaux, qui coordonnent les compétences dont chacun de ses membres est chargé.

Le Conseil de Direction est responsable des axes de développement qui ont trait au bon fonctionnement de la mutualité dans le cadre des missions imparties au C.S.T.

• Conseil de Surveillance des Entités Liées (C.O.S.E.L.)

Composé du membre du C.S.T. représentant le territoire au Comité d'Audit et des Risques, d'un ou plusieurs membres du C.S.T. n'assumant aucune responsabilité dans la gestion journalière de la mutualité ou du territoire et de maximum 2 experts indépendants.

Le C.O.S.E.L. est chargé d'assister le Conseil d'Administration dans son rôle de responsable du bon fonctionnement du contrôle interne sur les activités des entités liées du territoire.

**Votre santé
mérite
le meilleur**

Résumé

des résultats des contrôles

Les structures de gouvernance mises en place au niveau de Solidaris-Wallonie fonctionnent conformément aux attentes et à leur Charte ou Règlements d'ordre intérieur respectif.

La Comité d'Audit et des Risques (CARSW) se réunit à minima avant chaque réunion du Conseil d'Administration afin de préparer celui-ci au mieux et y présente le fruit de ses travaux en attirant l'attention des membres sur les points les plus importants.

Le CARSW est également informé du résultat des missions d'audit nationales menées sur les thématiques de l'Assurance Obligatoire ainsi que des résultats de la Partie Variable des Frais d'Administration.

Les conclusions des analyses de risques ou de leur actualisation sont régulièrement présentées, de même que celles des audits réalisés dans les différents territoires.

Il est aidé par les « Conseils de Surveillance des Entités Liées » (COSEL) qui, instaurés au niveau de chacun des cinq territoires, examinent la situation de chaque entité, tant d'un point de vue opérationnel que financier.

Chaque territoire procède ainsi à un examen minutieux de ses structures ainsi que du rapport établi par les Réviseurs d'Entreprises conformément à l'Arrêté Royal relatif aux « entités liées ».

Le CARSW continue pour sa part à faire rapport à chaque réunion du Comité d'Audit et des Risques de l'Union Nationale sur le contenu de ses travaux.

Le « Comité des Opérations Spécifiques » (COS) fonctionne lui aussi en « régime de croisière » :

- 12 réunions ou consultations écrites en 2025 et pas moins de 13 dossiers examinés pour Solidaris-Wallonie ;
- Pour certains de ceux-ci, des précisions complémentaires ont été demandées ou des remarques ont été formulées ;
- Le bilan du travail réalisé a bien entendu été présenté au CARSW via le rapport annuel d'activités du COS ;
- Ce dernier, complété des informations relatives aux autres mutualités, fait également l'objet d'une présentation par son Président au CARN.

Au niveau du service « Risk Management », le travail continue pour la constitution des cartographies de risques de nos entités liées, en parallèle avec l'actualisation des autres analyses déjà réalisées, tant en assurance obligatoire que complémentaire.

Le service d'Audit Interne quant à lui a continué ses missions dans les différents secteurs d'activités conformément aux Plans d'Audit National et fédéral. Ce dernier reprend les missions qui lui sont demandées par le CARSW ou les différents territoires.

Le CARSW suit bien entendu l'implémentation des plans d'actions découlant des missions réalisées à chacune de ses réunions.

Il est également régulièrement informé des travaux des Réviseurs d'Entreprises, présents du reste à chaque réunion.

A noter, pour conclure, que le nouvel outil « TeamMate + » pour l'audit et le risk management est totalement opérationnel depuis le second semestre 2025.

Évolution de l'effectif des affiliés

En 2025,
Solidaris Wallonie c'est...

140

points de contact

(agences, agences mobiles, bénévoles hors 323)



1.335.188

bénéficiaires



928.619

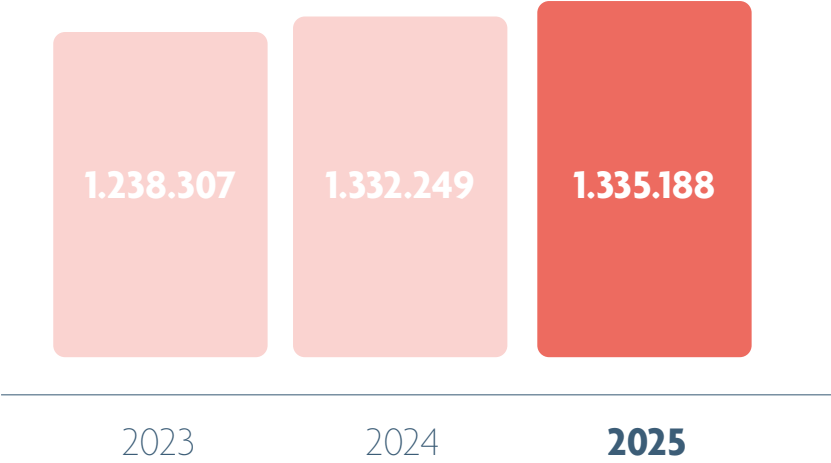
titulaires



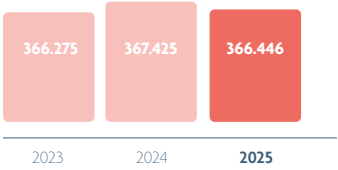
Source : Effectifs modèle E au 30/06/2025 _ PREFFE

Évolution du nombre de bénéficiaires

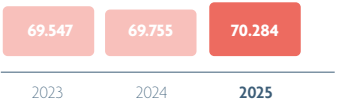
Solidaris Wallonie



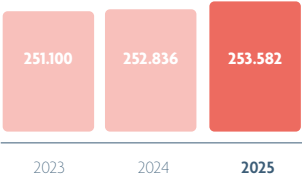
Centre, Charleroi et Soignies



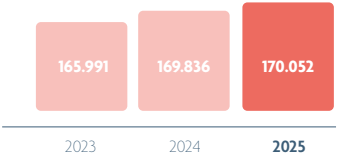
Brabant wallon



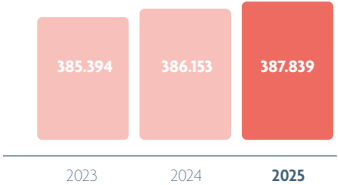
Mons-Wallonie picarde



Province de Namur



Province de Liège



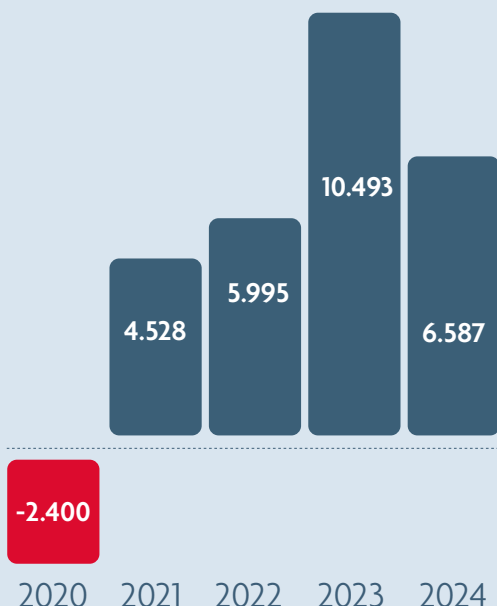
Source : Effectifs modèle E au 31/12/2025



Mouvements

Croissance du nombre de titulaires par an avec conventions internationales

Source : PRAFFI 2024-2025



Mutations

Mutations (titulaires) au TR1 2026

Source : Rapport Mutation officielle TR1 2026 (hors 323)



SMA Solidaris Wallonie

Source : SMA 31/12/2025

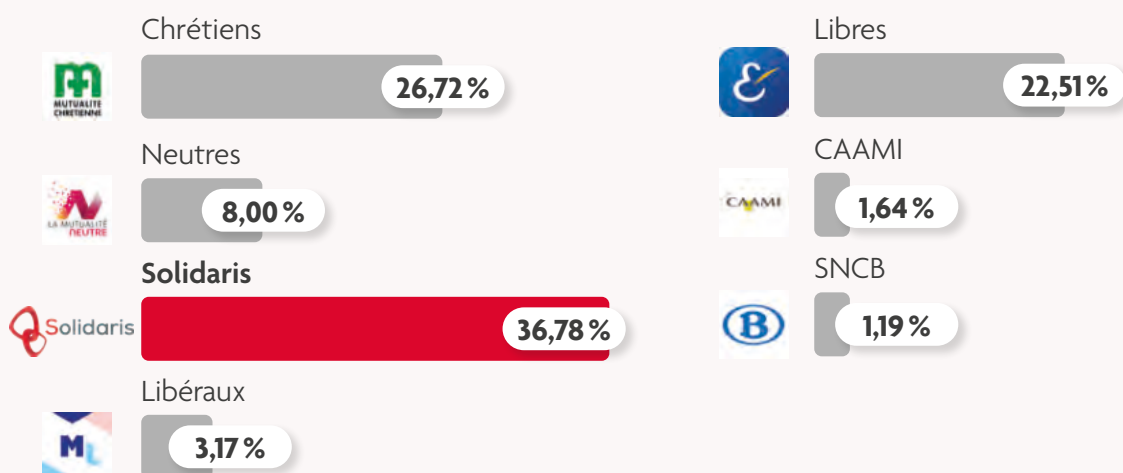


Assurés couverts auprès de la SMA

580.252

Part de marché Wallonie

Source : INAMI S1 2025



Evolution de l'effectif des affiliés

Activités des services BO/FO

Le Front Office a pour mission d'offrir un service de qualité à nos affiliés.

D'une part en veillant à la bonne application de la réglementation concernant l'assurance obligatoire et à l'octroi des droits de nos affiliés.

Et d'autre part en gérant les dossiers de nos affiliés dans une orientation full service, c'est-à-dire en promotionnant l'ensemble de nos avantages et services du Réseau Solidaris ainsi que nos produits d'assurance. Le Back Office a pour mission d'appliquer la réglementation en vue de garantir des services de qualité aux affiliés de Solidaris. Il veille à assurer une organisation permettant de garantir des délais de remboursement et de paiement corrects tant pour les affiliés que pour les prestataires.

Réalisations 2025 :

- Lancement des unités opérationnelles par secteur et des pôles transversaux dans le cadre du projet SW 2.0 ;
- Organisation de journées des managers opérationnels pour présenter la feuille de route et l'accompagnement jusqu'à la mutualisation des activités, au 1^{er} janvier 2028 ;
- Poursuite du développement de la gestion prévisionnelle des besoins et des compétences pour les différentes activités opérationnelles, ainsi que de la cartographie des activités et de l'espace documentaire commun ;
- Travail sur la définition de la vision wallonne des proximités ;
- Mise en place des helpdesks opérationnels ;
- Poursuite de la digitalisation des courriers ;
- Poursuite du développement de projets visant la diminution des tâches à faible valeur ajoutée, grâce à des process d'automatisation et à la poursuite de la digitalisation.

Projets 2026 :

- Travail sur la définition de la vision wallonne des proximités et de l'ensemble des unités opérationnelles ;
- Organisation des formations des équipes détectées dans le cadre de l'exercice de cartographie des activités ;
- Mise en œuvre des processus harmonisés dans tous les territoires ;
- Poursuite du développement de la gestion prévisionnelle des besoins, des objectifs et tableaux de bord pour les différentes activités opérationnelles. Mise en pratique et monitoring au sein des unités opérationnelles ;
- Poursuite de la digitalisation des courriers et de la gestion des contacts ;
- Poursuite du développement de projets visant la diminution des tâches à faible valeur ajoutée, grâce à des process d'automatisation et à la poursuite de la digitalisation.

Chiffres FO 2025 :

 **Rendez-vous** réalisés : **16.419**
 Visites en **agence** : **924.916**
 **Appels** répondus : **682.767**
 **Emails** reçus : **346.817**
 **Requêtes web** reçues : **388.608**

Chiffres BO 2025

 Nombre de personnes en **invalidité** : **10.815**
 Nombre de **BIM** : **402.995** titulaires et PACH (BIM revenu et avantages)
 Primes de **naissance** : **3.617.850€**

Activités de l'assurance complémentaire

Depuis le 1^{er} janvier 2022, Solidaris Wallonie (SW) regroupe les différentes mutualités wallonnes (à l'exception de celle de la province de Luxembourg) en une seule entité.

Solidaris Wallonie se positionne comme une mutualité engagée en faveur d'une Sécurité sociale solide, d'une assurance obligatoire (AO) refinancée et de l'accessibilité aux soins de santé pour tous. L'offre de l'assurance complémentaire (AC) de Solidaris Wallonie reflète cet engagement en se concentrant principalement sur les soins de santé, afin de les rendre accessibles à tous.

En 2025, Solidaris Wallonie a assuré l'organisation, la gestion et l'indemnisation de 30 services, conformément à ses statuts, pour un montant total de plus de 90,20 millions d'euros. Cela a été réalisé en application de la législation du 26 avril 2010 relative à l'organisation de l'assurance maladie complémentaire des mutualités et de celle du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités, ainsi que de leurs arrêtés d'exécution.

Afin de renforcer notre offre, les avantages suivants ont été améliorés au 1^{er} janvier 2025 :

- **Avantage Sport** : l'intervention a été renforcée pour les personnes en situation de handicap. Un plafond annuel a été fixé à 60 € pour les bénéficiaires de plus de 18 ans et 70 € pour les moins de 18 ans.
- **Avantage Jeunes** : plusieurs adaptations sont entrées en vigueur en 2025.
 - o Pour les personnes en situation de handicap (PSH), l'intervention pour les séjours résidentiels a été augmentée, passant de 40 € à 50 € par nuit.
 - o Création d'un avantage plaines et stages pour les PSH incluant désormais la possibilité d'un accueil à la demi-journée.

Augmentation de l'intervention pour les écoles de devoirs, de 0,75 € à 1 € par jour, ainsi qu'une extension du nombre de jours remboursables, de 50 à 110 jours par an.

- o Revalorisation du remboursement des formations d'animateurs et de coordinateurs, passant de 200 € par an (maximum sur deux ans) à 500 € par formation.

- **Avantage Répit** : le système basé sur un montant par heure prestée et un nombre maximal d'heures par jour est supprimé. Il est remplacé par une intervention forfaitaire de 20 € par jour, tout en maintenant un plafond annuel inchangé de 720 €.

En 2024, le service Assurance Complémentaire avait mis à disposition des formulaires de demande de remboursement sur le site internet Solidaris.be. À la fin de l'année 2024, afin d'offrir une expérience utilisateur encore plus rapide et plus pratique, les demandes de remboursement pour les avantages complémentaires ont été migrées vers l'application mobile Solidaris et le guichet en ligne e-Mut. En 2025, ce service a permis de recevoir un volume important de demandes de remboursement d'avantages complémentaires en ligne via l'application (1.846.224). Ce volume n'a cessé de progresser de mois en mois et a atteint, fin 2025, plus de 20% des demandes totales. Au-delà des gains opérationnels pour les services de Back Office, l'enquête de satisfaction sur ce nouveau service démontre que la majorité des affiliés l'ayant utilisé se déclare très satisfait et le recommande fortement, avec un Net Promoter Score (NPS) de 69 fin 2025.

Activités des Services Support

Solidar'IT

L'année 2025 a été marquée par une mobilisation forte des équipes informatiques de Solidaris Wallonie autour d'un objectif commun : renforcer la qualité de service aux membres, accélérer la digitalisation, automatiser les processus et sécuriser durablement notre système d'information, dans un contexte réglementaire et technologique exigeant.

Digitalisation des services aux membres

De nombreuses avancées ont amélioré l'accessibilité et l'autonomie des affiliés :

- Site web Solidaris : mise en service du chatbot, déploiement de la souscription en ligne de la SMA, et enrichissement continu de l'expérience utilisateur.
- Applications mobiles & e-MUT :
 - Mise en place de la domiciliation bancaire en ligne (Mut & SMA) ;
 - Mises à jour fonctionnelles continues : intégration de documents SMA dans la bibliothèque (mandats, sinistres...), consultation du statut BIM et génération d'attestations, nouveau module d'authentification, carte ISI+, version "helpdesk" d'e-MUT pour le Front Office, magazine digital, facturation tiers-payant infirmiers et kinés (MyMut).
- D360 : accès aux avantages octroyés, choix du magazine digital, historique de connexions App et e-MUT.
- Déploiement et évolution de sites spécifiques réseaux comme SyndigitalPro et memepasvrai.be.
- Généralisation des formulaires en ligne pour l'Assurance Complémentaire, ainsi que la digitalisation des processus transports et maintien des droits.
- Poursuite des intégrations iCOM (contact affilié).

Automatisation et modernisation des processus métiers

- SWACO 2.0 : mise en production de la visualisation des comptes individuels, version 2.1 intégrant la récupération d'historiques AC et acomptes, automatisation de l'affectation des cotisations payées par virement.
- Latitude jeunes : évolution de la gestion des activités à la journée avec des groupes par tranche d'âge et création automatisée des attestations de participation. Depuis quelques mois également, l'utilisation de Gecko pour l'envoi de courriers papier.
- Handydroit : mise en place d'un workflow complet de suivi des dossiers juridiques, gestion des affiliations Esenca et la gestion des données personnelles et suivi du consentement RGPD (magazine).
- Déploiement d'iDrive (Drivemut)

Transformation applicative et socle technique

- Finalisation de NAG CAP, avec une architecture asynchrone permettant la génération de documents et l'envoi de courriels sans attente utilisateur.
- Mise en place d'une solution de monitoring applicatif et infrastructure, améliorant la détection proactive des incidents et la stabilité de nos outils.
- SWAF : chargement et gestion des extraits de compte.

Gestion documentaire, workflow et data

- iShare : mise en production de modèles prédictifs, stabilisation des flux avec iGED et amélioration de la qualité des workflows.
- iGED : nouveaux doctypes et courriers, mise en place de filtres universels sur les listes et mise en conformité réglementaire SSAONCO (INAMI).
- iFlow : service d'injection via API et lancement du projet d'indexation automatisée.
- Courriers : intégration des courriers dans le cadre du démantèlement AS315 et First317, décommissionnement de StreamServe v4 – Liège.
- Utilisation nationale d'iCRM pour la gestion des contacts prestataires.

Support, infrastructure et sécurité

- 22.720 tickets traités en 2025.
- Amélioration du taux de résolution < 8h : 73,41 % (contre 70,65 % en 2024).
- Déploiement des Call Bis sur l'ensemble des services et territoires.
- Mise en place d'un IVR pour les demandes de documents.
- Migration Windows 11 : 4.041 machines migrées.
- Renforcement de la sécurité : implémentation NAC, migration VPN vers Fortigate, migration Symantec → Microsoft Defender.
- Arrêt définitif des environnements AS315 et FiRst.
- Décommissionnement complet de l'infrastructure locale.
- Intégration du monitoring de développement dans tous les applicatifs.
- Sécurisation des applications Solidaris Wallonie avec le décommissionnement progressif de WI et intégration Azure (SSO + Design System et Vault).
- Mise en place d'un dispatcher mails via Microsoft Graph, remplaçant les connexions SMTP.

Automatisation, gouvernance et innovation

- Déploiement de 18 nouvelles solutions d'automatisation.
- Obtention d'un Prix de la Passion à Londres.
- Structuration de la gouvernance IT et digitale :
 - Sensibilisation des métiers aux enjeux de cybersécurité, NIS2 et COBIT ;
 - Définition d'une feuille de route NIS2 (Major Incident) ;
 - Alignement des processus critiques sur COBIT intégrant la vision Gartner ;
 - Création d'un portfolio SolidarIT, avec priorité SMA ;
 - Mise en place d'une veille active sur l'innovation et l'IA ;
 - Structuration d'une équipe centrée sur la donnée (architecture, data engineering, data science, data analyse) avec la naissance de Share iO.

Marketing

En 2025, la direction Marketing a prioritairement poursuivi sa réorganisation, notamment par l'intégration des collègues marketing des territoires. Elle a également assuré le suivi du plan d'actions et des recommandations visant à soutenir Solidaris Wallonie dans la progression de son effectif.

Faits marquants 2025

- Rédaction d'une note de cadrage sur la vision de la proximité, fondée sur les analyses et enquêtes du Marketing, afin d'objectiver les besoins et attentes des affiliés actuels et futurs ;
- Réalisation d'une enquête sur le climat social, près de dix ans après la précédente (hors enquête menée durant la période Covid), afin de prendre le pouls des équipes à la veille de Solidaris Wallonie 2.0 et de mettre à disposition de la direction des indicateurs structurés (satisfaction, motivation, sens, conditions de travail, etc.) ;
- Conduite d'une enquête de grande ampleur auprès d'affiliés et de non-affiliés sur l'image des mutualités belges francophones ;
- Médiatisation du 16e Thermomètre, consacré aux liens entre travail et santé en Belgique francophone, sur la base d'une enquête-miroir auprès de travailleurs, de personnes au chômage et en incapacité, ainsi que de médecins du travail. Cette production a contribué à étayer le positionnement de Solidaris sur une thématique d'actualité.

Perspectives 2026

En 2026, la direction Marketing poursuivra les travaux préparatoires puis la concrétisation de la fusion avec la direction Communication, afin de renforcer la complémentarité des expertises et la capacité d'action face aux enjeux auxquels Solidaris est confrontée :

- Evolution du modèle mutualiste et contexte politique,
- Défi commercial marqué par un solde de mutations négatif depuis plusieurs années,
- Une organisation en profonde transformation interne.

Dans cette dynamique, elle continuera à contribuer à la construction de la vision de la proximité (GT Proximité), de l'assurance complémentaire (GT AC Stratégique) et de la stratégie de démarchage commercial (GT Stratégie Commerciale), dans la continuité des recommandations formulées en vue de rétablir un solde de mutations positif.

Ressources Humaines

La Direction Ressources Humaines est un partenaire incontournable de la stratégie de l'entreprise pour anticiper et répondre de manière optimale aux besoins de son personnel.

Composition

Sous la supervision de deux Directeurs Ressources Humaines SW, la Direction Ressources Humaines se compose de 2 unités opérationnelles (UO) et de 4 pôles transversaux :

Unités Opérationnelles :

- Unité Opérationnelle Hard RH
 - o Gestion de la paie AO et Réseau (+/- 3600 fiches de paie mensuellement pour 65 entités juridiques).
 - o Administration du personnel (relais locaux) : Gestion des contrats, interruptions de carrière, gestion du temps (PrimeTime), corrélation avec la gestion des plannings (PrimePlan).
 - o Projets et coordination en lien avec le développement de nouveaux outils et des harmonisations.
- Unité Opérationnelle Soft RH
 - o Le développement organisationnel : accompagnement et facilitation de la réflexion stratégique de l'entreprise et du management.
 - o Le développement individuel : développement des stratégies et des outils liés au développement des compétences individuelles et collectives.
 - o Sélection & Recrutement : développement des stratégies et des outils liés à la recherche et au recrutement de nouveaux collègues.

Pôles Transversaux :

- o Exploitation des données RH : développement des stratégies et des outils liés aux process et analyse des données RH soft et hard – conseils.
- o Juridique : développement des stratégies et des outils liés à la législation sociale, au droit du travail et à la fiscalité – conseils/formation.
- o Contrôle de gestion sociale : développement des performances RH Hard et Soft en vue d'améliorer la stratégie de l'entreprise.
- o SIPPT et Qualité de vie au travail : gestion du Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail, ainsi que le développement des stratégies et des outils liés aux objectifs de bien-être de l'entreprise.



Réalisations marquantes en 2025

- Outil de paie unique au 1er janvier 2025 pour le Réseau du Groupe Solidaris.
- Mise en place d'une politique d'accompagnement de l'absentéisme.
- Classification de fonction et nouvelle politique salariale.
- Accompagnement de la nouvelle Vision 2030.
- Participation à la mise en place Solidaris Wallonie 2.0.
- Nouvelle organisation de la Direction RH SW.
- Nouveau cadre des frais pour 2026.
- Déploiement AFAS Hard.
- Dossier de reconnaissance comme entreprise en difficulté.
- Nouvelle vision du management.
- Indicateurs RH communs.
- Attractivité et mobilité interne.
- Mise en place du nouvel outil de gestion des formations Solilearn.
- Update juridique RH.

Évolution de l'effectif au niveau de Solidaris Wallonie en 2025

	31/03/2025	30/06/2025	30/09/2025	31/12/2025
Nombre total	1782 ♂ 452 ♀ 1330	1781 ♂ 450 ♀ 1331	1762 ♂ 446 ♀ 1316	1748 ♂ 446 ♀ 1302
Front Office	605 ♂ 105 ♀ 500	606 ♂ 103 ♀ 503	593 ♂ 100 ♀ 493	598 ♂ 101 ♀ 497
Back Office	768 ♂ 151 ♀ 617	762 ♂ 150 ♀ 612	756 ♂ 149 ♀ 607	739 ♂ 149 ♀ 590
Support	409 ♂ 196 ♀ 213	413 ♂ 197 ♀ 216	413 ♂ 197 ♀ 216	411 ♂ 196 ♀ 215

En 2026 nous poursuivrons :

- Mise en place de Solidaris Wallonie 2.0.
- Harmonisation Hard RH.
- Mise en œuvre de la nouvelle politique salariale.
- Concertation sociale.
- Qualité de vie au travail.
- Entretiens de sortie.
- Coaching.
- Mise en place d'un outil budgétaire national.
- Signature électronique
- Flux informatisés via AFAS.
- Accompagnement au changement dans le cadre de Solidaris Wallonie 2.0
- Politique d'engagement.
- Politique de réintégration.
- Organisation du Management.
- Cap Respect.
- Gestion de projets.
- Maintenance classification de fonction.
- Suivi enquête climat social.
- Déploiement des politiques qualité de vie au travail.
- Trajets de formation.
- Cartographie environnement IT RH.
- Indicateurs de gestion et exploitation des données RH.

Communication interne et externe

La Direction communication interne et externe SW travaillent en synergie avec une logique de projets et de transversalité avec les autres secteurs de la mutualité et du réseau.

En 2025, nous avons continué à créer plus de liens entre toutes les équipes des différents territoires, via des réunions mensuelles. Nous continuons à travailler sur la mutualisation de nos ressources.

Quelques projets phares ont rythmé notre année, en plus de nos communications régulières autour du projet d'entreprise, de nos campagnes engagées ou bien encore des actualités de la mutualité et de son réseau.

Communication à destination des collègues Solidaris

Live event

Un live event a eu lieu en juin 2025, il a rassemblé pas loin de 500 personnes. Au programme de ce live, des retours à chaud sur le projet Solidaris Wallonie 2.0, notre thermo « Santé & Travail » mais aussi, les mobilisations militantes, des infos sur nos services et les dernières actualités du réseau.

Vis mon job

Le 4ème Vis mon job Solidaris Wallonie a débuté en janvier pour l'ensemble des territoires et de l'union nationale francophone. L'expérience "Vis mon job" est l'occasion de mieux connaître les métiers de Solidaris et son réseau en partageant une journée de travail dans un autre service que le sien. C'est une excellente manière de décroisonner et faire connaître sa réalité de terrain. Quelque 300 personnes ont vécu cette expérience.

Avantages pour le personnel

Nous bénéficions toujours du partenariat avec Benefits@work. Il s'agit d'une plateforme en ligne qui propose des réductions auprès de grandes enseignes.

En parallèle, nous continuons à développer notre offre de partenaires à destination de nos collègues du groupe Solidaris. Nous communiquons régulièrement ces avantages via notre Intranet.

Refonte séminaire accueil nouveaux engagés

Nous avons entamé la refonte complète de notre séminaire des nouveaux engagés (mutualité et réseau). L'objectif de cette formation est de mieux comprendre le groupe Solidaris, mieux comprendre où l'on se situe dans l'entreprise et de rencontrer des collègues de métiers et territoires différents.



Il était nécessaire d'entamer ce travail, tant sur le fond, car les contenus existaient depuis 10 ans, que sur la forme. Le séminaire passera de deux jours à un jour.

Cette refonte est l'occasion de redynamiser le contenu et de l'actualiser.

Refonte éditoriale de l'Intranet

Nous améliorons en permanence les contenus publiés sur l'Intranet en essayant de trouver un juste équilibre entre les informations qui touchent l'ensemble de Solidaris Wallonie et des informations de proximité des territoires permettant de développer un sentiment d'appartenance Solidaris et de faire vivre la proximité en territoire.

Communication à destination de nos affiliés et grand public

En 2025, la communication externe de Solidaris s'est inscrite dans une logique de cohérence globale, articulant contenus, campagnes, relations presse et présence de terrain. L'objectif poursuivi vise à renforcer la visibilité de Solidaris, affirmer son rôle d'acteur de référence en prévention et santé, et soutenir son positionnement sur les enjeux sociétaux. Les actions menées traduisent une montée en puissance du digital sans renoncer à l'accessibilité ni à l'ancrage territorial.

Ma vie en PLUS

Dans ce contexte, Ma vie en PLUS constitue l'un des piliers de la communication externe digitale de Solidaris. Lancée en 2022, la plateforme s'impose aujourd'hui comme un point d'entrée central vers l'information santé, ouvert à toutes et tous, affiliés comme non affiliés. Elle est à fois outil d'acquisition et de fidélisation.

- Elle assure la promotion du site solidaris.be, de ses produits et services, grâce à de nombreux liens vers ses pages, celles de nos réseaux et partenaires.
- Elle propose des contenus d'information santé aux réseaux sociaux de Solidaris (Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn).
- Elle diffuse ses contenus au moyen d'une newsletter qui lui est propre, mais également via la newsletter Solidaris.
- Elle contribue à la visibilité digitale des événements de Solidaris et de son réseau sur l'ensemble des territoires.

Chiffres clés

- +750 % de croissance du trafic en un an
→ Trafic moyen par mois sur toute l'année : 15.315
- Trafic moyen de 22.000 sessions/mois
- 17.000 nouveaux visiteurs mensuels
- 63 % de taux d'engagement
- Nombre de contenus en ligne :
 - o Articles : 186
 - o Vidéos : 118
 - o Podcasts : 31

Le Solidaris Magazine

Cette stratégie éditoriale trouve également un relais essentiel à travers un autre support majeur : le Solidaris Magazine. En 2025, le magazine a poursuivi sa mission d'information de nos affiliés sur les grands enjeux sociétaux et mutualistes, tout en opérant sa transition digitale stratégique face à l'évolution des usages et aux contraintes de distribution.

La première version digitale, fruit d'un travail réalisé exclusivement avec des ressources internes, fut mise en ligne en mars 2025. Ce nouveau support, dont la périodicité demeure inchangée (mars, juin, octobre, décembre) est accessible sur PC, tablette et smartphone. Enrichi de vidéos, podcasts et animations visuelles, il renforce aussi les synergies avec Ma vie en PLUS et le site solidaris-wallonie.be.

L'édition papier n'est pas abandonnée pour autant. Publiée deux fois par an (mars et octobre), elle garantit l'accès à l'information pour les affiliés qui n'ont pas opté pour le numérique. Elle nous permet également de répondre à nos obligations PVFA.

Le guide naissance, du contenu au service

Au-delà de sa mission d'information, la communication externe de Solidaris vise aussi à traduire ses contenus en services concrets, en phase avec les moments-clés de la vie. C'est dans cette logique qu'a été entièrement réédité le guide naissance au dernier trimestre 2025

Grâce à un important travail de recherche et d'analyse associant le service Marketing, le Front Office de tous les territoires et le service Communication, le nouveau guide, diffusé en digital et en agence, répond aux besoins réels des femmes enceintes, des parents, du Front Office et de la communication.

Cette refonte s'est accompagnée de la création d'une check-list naissance et d'une optimisation des pages digitales dédiées à la naissance afin d'offrir aux futurs parents une expérience utilisateur fluide et cohérente entre le support papier et le digital.

Nos campagnes, pour amplifier et rendre visible

En 2025, les campagnes de communication ont constitué un levier central pour rendre visibles les produits, les services et le modèle mutualiste solidaire porté par Solidaris. Retenons :

- Une présence en ligne toute l'année (Always-On) avec la campagne « Pourquoi s'affilier à Solidaris » : focus sur 12 produits, les 8 de 2024 + 4 nouveaux (Optio Dentis, Application Mobile, Garde d'enfant malade, Avantage Optique) ;
- Un spot plus corporate, image de marque « Plus de soins, plus de liens » au cinéma pendant les périodes de vacances scolaires (sur une cible « famille » ;
- L'achat d'espaces sur les moteurs de recherche, notamment en AO, pour générer un maximum de trafic qualifié sur notre site web ;
- A la rentrée, lancement de la première campagne « Tout pour » déclinée « Tout pour bien grandir » avec une offre produits complète pour enfants (Psychomotricité, vaccins, pédiatres, garde enfants malades, logopédie, stages, sport, orthodontie, drivemut, diététique, optique) et une présence sur les écrans du réseau d'affichage dans les centres commerciaux et à proximité des écoles.

A ces campagnes, ajoutons les campagnes SMA avec la déclinaison toute l'année des produits Hospimut et Optio Dentis mais aussi du Pack Essentiel, sous de multiples formats (vidéo, print, affiche, spot...) et de nombreux médias (agences, cinéma, bache, Meta, Youtube, bannering web, Auvio et RTL play, Tiktok, réseau d'affichage à proximité des grands hôpitaux...

Dans la presse

La visibilité assurée par nos campagnes s'est accompagnée d'une prise de parole soutenue dans les médias.

La diffusion des résultats des études sur le report de soins, le conventionnement, la santé mentale des jeunes, le travail et la santé et le coût des maisons de repos a permis de relayer les analyses et positions de Solidaris sur les grands enjeux de santé et de société. Ces informations ont contribué à nourrir le débat public et à positionner Solidaris comme acteur de référence, en cohérence avec ses valeurs mutualistes.

La pétition contre l'explosion des prix des médicaments, la communication sur les départs anticipés à la retraite des travailleurs de Solidaris et le débat public sur le rôle des mutualités constituent les trois temps forts médiatiques de l'année.

Et sur le terrain

Enfin, la communication externe de Solidaris s'incarne aussi pleinement sur le terrain, à travers une présence renforcée lors d'événements sportifs, culturels et de santé. En 2025, une nouvelle stratégie de sponsoring et de partenariats a été mise en place afin d'harmoniser les pratiques entre territoires, renforcer la cohérence, l'impact des actions et l'alignement avec nos valeurs dans un cadre budgétaire maîtrisé.

La participation aux Solidarités illustre cette volonté d'allier prévention (Stand Safe kit dédié à la prévention des risques en festival, au sport), engagement social (CASA) et visibilité des missions du réseau Solidaris, dans une approche résolument collective.

Événements

- Semi-marathon de Nivelles, jogging La Louvière, Carolorida, Marathon de Namur...
- Namur is a joke, Festival du rire de Liège, les Gens d'Ere, Esperanzah...
- Salons Baby-day, Bonjour la vie...

2025, une étape-clé pour la communication externe de Solidaris

Entre contenus digitaux en forte croissance, campagnes multicanales, études largement médiatisées et participation à des événements touchant des publics variés sur l'ensemble des territoires, la communication externe de Solidaris se distingue par sa cohérence et son ampleur. Elle contribue pleinement à renforcer le positionnement de Solidaris comme acteur engagé, visible et crédible, capable de toucher chaque année des dizaines de milliers de personnes, tant en ligne que sur le terrain.

Solidaris sur les réseaux sociaux



88.749 personnes nous suivent sur facebook

Majoritairement les 35 - 44 ans



74 %



26 %



24.353 abonnés
301.583 personnes touchées par nos publications



4.502 personnes nous suivent sur instagram

Majoritairement les 35 - 44 ans



70 %



30 %

Site Solidaris Wallonie



1.250.000 de visiteurs en 2025 sur le site



Top 3 des pages les plus consultées

- 1.** Calendrier de paiement des indemnités
- 2.** Contact
- 3.** Avantages



Temps passé en moyenne sur le site : **2 min 15**

Quelques événements 2025

- Semi-marathon de Nivelles
- Jogging La Louvière
- Carolorida
- Marathon de Namur
- Namur is a joke
- Festival du rire de Liège
- Les 20 km de Bruxelles
- les Gens d'Ere
- Esperanzah
- Salons Baby-day
- Bonjour la vie
- Les Solidarités
- Les Assises
- Manifestations du non-marchand



Ecosystème Politique

Solidaris s'est doté d'un écosystème politique renforcé et complémentaire afin de co-construire nos messages politiques, notre stratégie et de renforcer la militance au sein de notre organisation.

En 2025, Solidaris a opéré quelques ajustements afin de répondre aux besoins et réalités des différents environnements. Sensibilisation, formation, co-construction sont les maîtres mots de ce travail collectif qui s'avère plus que jamais nécessaire dans un contexte externe particulièrement hostile.

Bureau politique

L'année 2025 marque un tournant pour le Bureau Politique. Dans la lignée de la réorganisation du travail politique territorial et la désignation de référents politiques territoriaux, le Bureau Politique ne renouvellera pas son existence en 2026. Ce dernier sera remplacé par un staff des référents politiques pour la coordination du travail politique entre l'UNMS et les territoires. Quant à la mission de formation politique que représentait le Bureau politique, un travail sera mené avec les ressources humaines pour intégrer dans le catalogue de formation un volet de dossiers politiques.

En 2025, voici quelques thèmes abordés :

- Le budget des soins de santé (conclave et impact sur les soins de santé et les indemnités) ;
- Le conventionnement et accès aux soins ;
- Les malades de longue durée ;
- La réforme du modèle d'accord entre dispensateurs de soins et OA (suppléments d'honoraires, tarifs indicatifs, etc.) ;
- La réforme du financement hospitalier ;
- Les déclarations de politique générale des différents niveaux de pouvoirs (Fédéral et régional).

Comité stratégique

Les Comités stratégiques sont des organes de réflexion, chargés de la préparation des objectifs stratégiques et des axes de développement à moyen et long terme. Ils peuvent émettre des recommandations, et ils veilleront à faire le lien entre celles-ci et les actions entreprises ou à entreprendre au sein de l'Union nationale et des mutualités.

Objectifs :

- Organe de réflexion chargé de la préparation des objectifs stratégiques et des axes de développement à moyen et long terme ;
- Veille à faire le lien entre ses recommandations et les actions entreprises ou à entreprendre au sein de Solidaris ;
- Aborde les principaux défis auxquels cette dernière est confrontée et aide à orienter la politique qu'elle mène.

En décembre 2025, le comité stratégique, coordonné par le pôle études et politiques de santé, a initié un travail de réflexion sur le bien-être et la santé mentales des enfants et des jeunes.

Ce travail, accompagné de nombreux experts internes et externes, s'articule autour de 6 thématiques :

1. Lutter collectivement contre le **harcèlement scolaire** ;
2. Redonner aux enfants et aux jeunes le **contrôle des écrans** ;
3. Agir sur les **déterminants sociaux et environnementaux** de la santé mentale ;
4. Reconnaître et comprendre la **neurodiversité** pour mieux l'intégrer dans la société ;
5. Soutenir les (futurs) parents face aux **enjeux de santé mentale en périnatalité** ;
6. Adapter l'**offre de soins de santé mentale** face aux enjeux de santé publique.

Ces enjeux seront au cœur de nombreuses communications et événements en 2026 et 2027.

Cellule Citoyenne

Objectifs

- Cartographie : identifier les projets existants ou passés développés par les territoires et qui répondent à des besoins identifiés des affiliés ;
- Monitoring : faire remonter les préoccupations des affiliés et pouvoir y répondre par notre action/services mutualiste/s ou comme corps intermédiaire dans nos revendications politiques ;
- Incubateur : sur base du monitoring ou suite au travail des autres espaces de l'écosystème (Assises, bureau politique, instances, agora...), réunir des affiliés ou citoyens pour entendre directement leur vécu par rapport à une situation précise mais aussi pour élaborer avec eux des pistes de solutions et d'actions à mettre en œuvre.

La création de la Cellule Citoyenne au sein de Solidaris s'inscrit dans une volonté de renforcer l'engagement de l'organisation dans les dynamiques sociales et de mieux identifier les préoccupations des citoyens. Force d'écoute, de compréhension et de proposition, elle rassemble une vingtaine de collègues en contact direct avec les affiliés, issus à la fois de la mutualité et du réseau Solidaris.

L'année 2025 s'inscrit dans un contexte socio-politique marqué par les résultats électoraux récents et par une mise en avant renforcée de la valeur travail dans le débat public. Cette évolution fait écho aux nombreux retours de terrain récoltés en 2024 par la Cellule Citoyenne ainsi que par l'ensemble de l'écosystème Solidaris.

Dans ce cadre, la thématique santé et travail s'est imposée comme prioritaire pour Solidaris Wallonie. Elle répond à l'augmentation des situations d'incapacité de travail, à la pression croissante sur les travailleurs et à une évolution des politiques publiques mettant davantage l'accent sur la responsabilisation individuelle.

Cette thématique croise des enjeux essentiels tels que l'accès aux droits, le bien-être, l'inclusion sociale et la dignité des personnes. Elle constitue un levier stratégique pour le positionnement de Solidaris.

① Une thématique prioritaire : santé et travail

En cohérence avec les orientations de Solidaris, la Cellule Citoyenne a structuré son action autour de cette thématique à partir des retours citoyens collectés en 2024.

Ces retours mettent en évidence des besoins récurrents :

- Besoin d'être rassurés face aux démarches administratives et aux incertitudes liées à l'incapacité de travail ;
- Sentiment d'isolement et perte d'estime de soi ;
- Manque de clarté concernant les rôles des différents intervenants ;
- Besoin d'un accompagnement progressif vers une reprise d'activité.

Ces éléments ont orienté la construction d'une réponse concrète centrée sur l'écoute, l'information et le lien social.

② Mise en place d'un projet pilote : séances collectives d'information et de soutien

Origine et démarche

La Cellule Citoyenne s'est appuyée sur un projet existant développé à Liège – les séances d'information en incapacité primaire. Bien que ce dispositif ait été abandonné pour des raisons logistiques, il présentait une forte pertinence au regard des besoins identifiés aujourd'hui.

Nous avons donc choisi de le réactiver et de le faire évoluer en un dispositif plus global en y intégrant les besoins identifiés des affiliés et de Solidaris Wallonie : des séances collectives d'information et de soutien pour les affiliés en incapacité de travail de longue durée.

Objectifs :

Pour les affiliés :

- Accéder à une information claire, structurée et rassurante ;
- Comprendre leurs droits, démarches et interlocuteurs ;
- Échanger avec des personnes vivant des situations similaires ;
- Rompre l'isolement lié à l'incapacité de travail et renforcer le lien social ;
- Être soutenus dans une reprise progressive d'activité ;
- Retrouver confiance en eux et valoriser leur expérience.

Pour Solidaris Wallonie :

- Renforcer la collaboration entre services ;
- Renforcer notre approche humaine et proactive ;
- S'inscrire en complémentarité des dispositifs existants afin de renforcer le lien de proximité avec les affiliés ;
- Faire mieux comprendre le rôle de la mutualité et sa mission de défense des affiliés.

Mise en œuvre

Le projet a été expérimenté sur deux territoires pilotes : Brabant wallon et Mons-Wallonie picarde.

Public cible : affiliés entre 4 et 7 mois d'incapacité, sur base volontaire.

Organisation :

- Séances de 2h30 ;
- Maximum 25 participants ;
- Animation par des équipes pluridisciplinaires (conseillers et assistantes sociales, coordinateurs retour au travail, ...).

③ Résultats et impacts

Les résultats confirment la pertinence du dispositif et sa capacité à répondre aux besoins/objectifs identifiés avec un taux de satisfaction élevé : 93% des participants jugent les séances très utiles, 97% les recommanderaient aux autres affiliés, 86 % souhaiteraient être recontactés pour d'autres actions et 74% souhaitent être informés des activités organisées par notre réseau.

L'équipe ayant animé les séances souligne également la dynamique collective enrichissante, la collaboration interservices riche, l'accompagnement perçu comme humain et transversal ainsi qu'un renforcement du sens de leur propre métier en complément des pratiques existantes.

Dans cette continuité, une piste pour la suite consisterait à pérenniser et étendre le dispositif à d'autres territoires, en l'améliorant progressivement sur base des retours des participants et des collègues impliqués.

④ Dynamique citoyenne et actions de terrain

En 2025, la Cellule Citoyenne a poursuivi et renforcé sa présence sur le terrain :

- Participation au festival Esperanzah! avec récolte de paroles citoyennes autour du bien-être au travail ;
- Présence au festival Les Solidarités, permettant des échanges avec le public et la co-construction d'outils autour d'une approche plus accessible de l'engagement citoyen.

Ces actions ont permis d'élargir les publics rencontrés, d'alimenter les réflexions internes et de renforcer la visibilité des engagements de Solidaris.

⑤ Coordination et organisation

L'année 2025 a été marquée par une évolution dans la coordination de la Cellule Citoyenne :

- Passage de relais suite au départ de Sarah de Liamchine vers une fonction de direction au Samusocial ;

- Reprise par Mélissa Martin, attachée au Secrétariat Général.

Rôle constant :

- Renforcer les liens avec les dossiers stratégiques de l'UNMS et de Solidaris Wallonie ;
- Développer une vision transversale des enjeux de la mutualité ;
- Consolider les articulations entre terrain, politique et stratégie.

⑥ Conclusion et perspectives

L'année 2025 marque une étape clé dans l'évolution de la Cellule Citoyenne.

En s'appuyant sur les retours du terrain et en les traduisant en actions concrètes, elle confirme son rôle :

- D'interface entre citoyens et institution ;
- De moteur d'innovation sociale ;
- Et de levier stratégique pour Solidaris.

Le projet des séances collectives illustre pleinement cette dynamique : partir du vécu des affiliés pour construire des réponses utiles, humaines et impactantes.

Assises

Objectifs

- Espace d'échanges et de débats ;
- Détermine les fondations de notre action et les projets à accomplir en impliquant travailleurs et affiliés ;
- Les faire vivre tout au long de l'année (suivi des projets/présentations/débats) ;
- Lieu de synthèse des productions de l'écosystème politique.

A l'occasion de la 10ème édition des Assises, nous avons voulu proposer une formule innovante, en organisant des marches thématiques dans chaque territoire en amont de la journée en plénière des Assises.

L'objectif de ces marches était d'aborder en petits groupes des sujets en lien avec le thème principal des Assises « Santé et travail » en écho à la publication du Thermomètre Solidaris. Cette formule a permis de traiter la thématique de manière un peu plus ludique et de faciliter le débat.

Ces marches ont permis d'explorer les thématiques suivantes :

- Impact des conditions de travail sur la santé ;
- Pénurie des métiers du care et du soin ;
- Femmes et travail ;
- Malades de longue durée.

La journée des Assises, s'est tenue le vendredi 16 décembre à l'Eden à Charleroi et a été rythmée en matinée par 2 débats :

- Bien travailler, mieux vivre !
- Retour au travail, parcours du combattant ou chemin qui libère ?

L'après-midi, près de 300 collègues ont participé à une série d'ateliers variés et inspirant conçus pour explorer les liens entre travail, santé, bien-être et engagement collectif.

Enjeux sociétaux de Solidaris aux Solidarités

Objectifs

En 2025, Solidaris a articulé les enjeux sociétaux autour de trois espaces : La CASA, L'Escale & le stand Solidaris et son Réseau.

Au sein de la CASA, Solidaris et la FGTB Wallonne se sont rassemblées pour proposer une programmation conviviale, diversifiée et engagée.

L'occasion de :

- Visibiliser nos combats communs en matière de santé au travail ;
- De sensibiliser le public à l'importance des mobilisations ;
- Se mettre collectivement en réflexion en créant des affiches militantes afin de décorer l'espace.

Dans l'Escale, à nouveau en collaboration avec la FGTB wallonne, Solidaris a proposé deux rencontres :

- Le vendredi avec pour thématique : « Culture, Science & Démocratie ... Ingénieurs & Poètes, même combat ? »
Intervenant.e.s : Lilian THURAM, Luc DARDENNE, Marius GILBERT et Sibylle GIOE
- Le samedi, Un temps pour Gaza, une rencontre en soutien au peuple palestinien a été organisée autour d'un moment de lecture et de témoignage poignant sur le génocide à Gaza avec David MURGIA, comédien et metteur en scène et Noé PRESZOW, compositeur belge, pour terminer sur une note militante par les slameuses Julie Lombé & Mel Moya.

Les Solidarités, c'est également l'occasion de visibiliser les campagnes et les services de la mutualité et son réseau associatif et socio-sanitaire. En 2025, nous avons déployé une présence autour de la plus-value de nos missions !

Solidaris a également organisé un moment de rencontre pour ses collègues durant le week-end dans l'espace CASA.



Réseau Solidaris

Solidaris Wallonie propose bien plus que des services aux affiliés. **Notre mutualité dispose d'un réseau associatif et sociosanitaire qui répond aux attentes de publics variés.**

Réseau Socio-culturel

Soralia

SORALIA
réseau Solidaris

En 2025, Soralia a consacré sa campagne à l'absence de places en milieux d'accueil. Car malheureusement, aujourd'hui, en Fédération Wallonie-Bruxelles, il n'y a en moyenne que 3 places disponibles pour 10 enfants ! Face à cette insuffisance, les familles sont les premières à être pénalisées. Entre règne de la débrouille, mise en péril de leur situation professionnelle et galère administrative, le parcours des jeunes parents pour trouver une place est semé d'embûches. Cette situation génère d'inquiétants problèmes de santé, tels que le stress, des symptômes associés à l'anxiété ou encore des risques de dépression post-partum. Les femmes, qui gèrent souvent en grande partie cette charge mentale et administrative, sont particulièrement concernées.

À travers notre nouvelle campagne de sensibilisation, nous souhaitons tirer la sonnette d'alarme et défendre plus que jamais des politiques familiales inclusives. Pour ce faire, nous avons réalisé une brochure sous un format de conte à visée pédagogique. L'outil a été déployé au sein de l'ensemble de nos régionales au travers d'actions de sensibilisation. Nous avons également mené une action dite « coup de poing » au sein d'un conseil communal d'une grande ville wallonne.

Quelques réalisations marquantes

- La réalisation d'une étude consacrée aux « fausses bonnes idées » en matière d'accueil de la petite enfance. Par son approche, l'étude vise à dénoncer les discours politiques et publics en matière de politique familiale ;
- Dans une étude publiée en 2025, Soralia s'est intéressée au système d'imposition belge. Sujet brûlant, celui-ci comporte des failles et des injustices dans la manière de collecter l'impôt et de le redistribuer, que ce soit vis-à-vis des citoyens ou des entreprises.



- Des animations et des formations politiques visant à donner les clés pour s'impliquer dans la vie politique et citoyenne. Nous avons réalisé, en fin d'année, un outil pédagogique intitulé « NégoLand », disponible dans chacune de nos régionales.
- La troisième édition du festival culturel et féministe « À nous la scène ! », avec stand-up, ateliers stimulants et village féministe, pour aborder sur le ton de l'humour le sujet du temps des femmes ;
- L'organisation d'une journée d'informations et de réflexions relative à la loi encadrant les travailleuses du sexe. Cette journée, riche en débats, a permis de rassembler de nombreuses actrices associatives, féministes, syndicales et politiques. Nous avons également consacré une analyse d'éducation permanente à cet enjeu primordial ;
- Un intense travail de lobbying politique, au travers de nos nombreux mandats politiques et sectoriels au sein de différents lieux : AVIQ, ONE, UNIPSO, FESEFA, CSEP... Dans ces lieux, nous tentons de défendre le secteur non-marchand et d'améliorer les conditions de vie de nos publics ;

- Plus de 5.000 heures d'activités de terrain et de proximité, en Wallonie et à Bruxelles : animations, formations, stands, organisation d'activités.
- Notre magazine trimestriel Femmes Plurielles, dont les dossiers thématiques portaient en 2025 sur la santé, les politiques migratoires, l'accueil de la petite enfance et les luttes de gauche.

En 2026, nous poursuivrons nos actions et notre programmation, notamment au travers de projets marquants :

- Une campagne annuelle consacrée à la défense du secteur non-marchand ;
- Des activités destinées au grand public, aux formes variées et aux thématiques diverses, mais avec toujours comme fil rouge l'importance de la défense de l'égalité entre les femmes et les hommes et la visibilité des enjeux de genre, plus que jamais nécessaires au vu de la droitisation de notre société ;
- Un travail de fond et d'ampleur consacré à la question des maladies longue durée, aux violences économiques et aux stratégies de mobilisation ;
- La quatrième édition de notre festival « À nous la scène », au travers d'une programmation culturelle, féministe et engagée ;
- Une présence toujours massive sur le terrain, en Wallonie et à Bruxelles, pour rester une structure incontournable de la proximité avec les citoyen-ne-s.



Sofélia

SOFÉLIA
réseau Solidaris

Sofélia – La Fédé militante des Centres de Planning familial solidaires est une structure qui se compose d'un Secrétariat général, de dix-sept Centres de Planning Familial et de divers autres points de contact présents en Wallonie et à Bruxelles, faisant partie du réseau associatif de Solidaris. Parmi ces dix-sept Centres de Planning Familial, neuf pratiquent l'Interruption Volontaire de Grossesse (IVG).

La raison d'être de notre organisation est de garantir à tous un accès égal à l'information et aux services disponibles en matière de vie relationnelle, affective et sexuelle.

La Fédération a pour mission de coordonner et de promouvoir les actions de ses Centres de Planning Familial. Notre structure favorise la circulation de l'information et le dialogue entre les centres, les représente et les défend auprès des pouvoirs publics. Pour ce faire, la Fédération est présente dans divers lieux de concertation.

Reconnue par le décret relatif au développement de l'action d'éducation permanente dans le champ de la vie associative, notre organisation produit une campagne d'information, de communication et de sensibilisation par an. Nos campagnes mettent en évidence, dans la mesure du possible, selon l'actualité et les besoins du terrain identifiés, les deux thématiques suivantes : la lutte contre les différentes formes de violence basées sur le genre et l'accès aux informations en matière de Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle (VRAS).

Sofélia est également le pouvoir organisateur du Centre de planning familial Soralia de Verviers et du Centre de planning familial « Willy Peers », situé à Namur. La Fédération prend ainsi en charge la gestion (administrative et financière) de ces deux centres de planning familial.

Sofélia souhaite contribuer à l'essor d'une société inclusive, ouverte à tou-te-s, peu importe le sexe, le genre, l'orientation sexuelle, l'appartenance communautaire, l'âge, le handicap ou la couleur de peau.

Quelques réalisations marquantes de Sofélia en 2025 :

- La défense de ses Centres de Planning Familial affiliés auprès des différents pouvoirs subsidiaires et de l'administration ;
- Le plaidoyer autour de la mise en œuvre de la généralisation effective de l'EVRAS en milieu scolaire ;
- Le travail de lobbying politique pour améliorer l'accès à l'IVG et lutter contre la pénurie de médecins pour la pratiquer ;
- Des activités de formation pour les professionnel-le-s de ses centres affiliés autour des contraceptions dites



masculines et de l'EVRAS ;

- Une campagne d'information et de sensibilisation, dans le cadre de l'éducation permanente, sur la déconstruction d'idées reçues véhiculées sur les personnes trans*1 dans le domaine de la vie relationnelle, affective et sexuelle ;
- Une implication dans la Plateforme nationale représentative de la société civile belge chargée d'assurer le suivi du Plan d'action national de lutte contre les violences basées sur le genre 2021-2025.

En 2026 :

- Nous continuerons de défendre le secteur auprès des administrations, notamment pour renforcer la généralisation de l'EVRAS et améliorer le financement de nos structures affiliées ;
- Nous continuerons notre rôle de coordination et de support de nos structures affiliées en organisant des journées de formation sur l'EVRAS, sur l'IVG ainsi que sur la santé mentale des bénéficiaires de nos Centres de Planning Familial ;
- Nous veillerons à assurer un suivi assidu des dossiers relatifs aux violences basées sur le genre, à l'avortement et à la contraception, en vue d'améliorer leur accès via des actions diverses comme des campagnes de sensibilisation destinées au grand public, une implication dans des plateformes, des rencontres politiques, des communiqués et dossiers de presse, ou encore des publications sur nos réseaux sociaux ;
- Nous continuerons, pour finir, à améliorer de manière continue nos moyens de communication notamment en repensant notre site internet, tant sur la forme que sur le fond.

Liages



Cette année, notre asbl a été particulièrement investie dans la lutte contre l'âgisme via :

- La campagne d'information et de sensibilisation « Le problème, c'est la vieillesse l'âgisme ». Composée d'un jeu/outil pédagogique « L'Âge à la carte » et d'une brochure « Quoi, qu'est-ce qu'il a mon âge ? », cette campagne s'adresse tant aux personnes âgées qu'aux professionnels, et a pour objectif d'informer sur l'âgisme, de déconstruire les stéréotypes liés à la vieillesse et de questionner son propre rapport à l'avancée en âge ;
- La poursuite de nos ateliers et animations sur les stéréotypes liés à la vieillesse ;
- La reprise de notre compte Instagram : Laisse les Rides Tranquilles.

Quelques réalisations marquantes :

- La brochure sur la fin de vie : « Décès : démarches et choix à faire, pour soi ou pour un proche » ;
- Des conférences sur les pensions ;
- À Bruxelles et en Wallonie, l'organisation de plus de vingt Mortels Cafés, moments d'échange entre seniors autour de la mort, avec une nouvelle thématique : La communication avec les proches et les professionnel·le·s ;
- Tous territoires confondus, plus de 2.000 heures d'activités d'éducation permanente.

Esenca



Cette année, notre ASBL a été particulièrement investie dans les projets suivants :

- Esenca a continué à défendre les droits des personnes en situation de handicap, de maladie grave, chronique ou invalidante, et lutte activement contre le non-recours aux droits. Cette année, le service Handydroit® a récupéré 241.330,12 € d'arriérés, au bénéfice direct des personnes concernées !
- Le service-conseil en accessibilité Handyaccessible d'Esenca réalise chaque année de nombreuses expertises afin de garantir l'accessibilité plurielle d'événements, de lieux publics ou encore d'espaces verts. La collaboration avec Les Solidarités, dans ce cadre, permet de défendre un festival toujours plus inclusif et engagé.



Quelques réalisations marquantes :

- Notre campagne de 2025 a été un franc succès :
« Ensemble, construisons une commune inclusive ! » avait pour objectif d'inviter la population à demander aux communes de s'inscrire dans une démarche d'inclusion des personnes en situation de handicap, à leur échelle. Ainsi, plus de 158 communes en Fédération Wallonie-Bruxelles se sont engagées ! Un record historique pour ce projet qui a déjà plus de 20 ans.
- Nous avons rédigé, en 2025, une série d'analyses et d'études sur des enjeux liés au handicap. Cette année, plusieurs d'entre elles ont porté sur des sujets d'actualité : autonomie de vie, discrimination liée au handicap, militantisme, dangers que représentent les discours d'extrême droite, réforme du chômage, etc.



En 2026, nous poursuivrons :

- Notre travail politique et de défense des droits, via nos mandats, nos productions, nos actions sur le terrain et l'apport de notre expertise à tous les niveaux de pouvoir. Un focus particulier sera mené sur la réforme de la loi qui concerne les allocations pour personnes handicapées, mais aussi sur le statut des aidants proches exclus du chômage. Des enjeux fédéraux qui ont des implications directes pour la population.
- Un travail important de visibilisation des expertises d'Esenca et de nos services par une multitude de canaux et de moments d'échange.

Latitude Jeunes



Latitude Jeunes : une organisation engagée au cœur du secteur jeunesse en Fédération Wallonie-Bruxelles

Actrice reconnue du secteur de la jeunesse en Fédération Wallonie-Bruxelles, Latitude Jeunes inscrit son action dans une volonté constante de renforcer l'émancipation des jeunes en tant que CRACS (Citoyens Responsables Actifs Critiques et Solidaires). Dans un contexte marqué par des enjeux sociaux, environnementaux et démocratiques croissants, l'association poursuit son engagement en faveur d'une société plus juste, inclusive et participative.

Au cours de l'année écoulée, Latitude Jeunes a poursuivi un travail de consolidation interne et de développement stratégique, afin de renforcer la cohérence de ses actions, sa capacité de réaction face aux enjeux contemporains et sa contribution au secteur. Cette dynamique s'est traduite par une attention particulière portée à la gouvernance, au positionnement politique, à la production de connaissances et au déploiement d'outils pédagogiques au service des jeunes et des professionnels.



Dans cette perspective, plusieurs orientations ont structuré l'action de Latitude Jeunes :

- Le renforcement d'une gouvernance plus fluide, cohérente et en adéquation avec les valeurs démocratiques portées par l'organisation ;
- L'affirmation d'un positionnement politique sur les enjeux jeunesse, en articulation avec les dynamiques inter-associatives ;
- La production et la valorisation de savoirs issus du terrain, notamment autour du volontariat ; le développement d'outils pédagogiques favorisant la conscientisation et le passage à l'action, en particulier sur les enjeux climatiques ;
- La contribution active à des dispositifs visant le bien-être des jeunes, notamment en milieu scolaire.

Ces orientations se sont concrétisées à travers les actions suivantes :

- Réorganisation de la gouvernance au sein du Secrétariat général, visant à améliorer la fluidité des processus, la réactivité et la cohérence avec les enjeux démocratiques et les valeurs de l'organisation ;
- Création d'un pôle politique dédié aux enjeux jeunesse, s'inscrivant dans une dynamique de collaboration avec le groupe de travail politique inter-associatif ;
- Réalisation d'une enquête sur le volontariat en Fédération Wallonie-Bruxelles, afin de mieux comprendre les réalités, les freins et les leviers d'engagement des jeunes ;
- Déploiement et renforcement de l'outil pédagogique « Kuriosa ! – Questionner, Réfléchir et Oser Agir pour le climat », visant à accompagner les jeunes dans leur compréhension des enjeux climatiques et leur capacité d'action ;
- Contributions à des projets d'amélioration du climat scolaire et de lutte contre le harcèlement, via la formation d'équipes éducatives et de classes.



kuriosa!
Questionner, Réfléchir et
Oser Agir pour le climat

Réseau Socio-sanitaire

**Fédération des Centrales
de Services à Domicile**



① Réalisations 2025

DANAE

L'année 2025 a été marquée par plusieurs avancées structurantes au sein du pôle IT, tant au niveau des applicatifs tiers que du déploiement de l'ERP, de l'organisation interne de l'équipe et du renforcement du support aux utilisateurs.

Concernant les applicatifs destinés aux équipes de terrain, la transition de l'application mobile AIDOO vers le nouvel outil VECTOR pour les aides-familiaux constitue une étape importante dans la modernisation de l'environnement applicatif. Parallèlement, le développement d'un nouvel applicatif terrain visant à soutenir les fonctionnalités liées à la livraison des repas à domicile a vu le jour. Cette solution, destinée à renforcer l'efficacité opérationnelle et à compléter l'outil VECTOR, sera mise en production au cours de l'année 2026.

Il fut également question d'un marché public en vue de l'acquisition d'un logiciel de gestion du prêt de matériel. La procédure n'ayant pas abouti, le dossier a dû être retravaillé. Plusieurs pistes sont actuellement à l'étude, notamment l'option d'un développement intégré directement à notre ERP, afin d'assurer une meilleure cohérence de l'écosystème applicatif et une rationalisation des coûts.

Le projet relatif au logiciel de gestion du temps de travail TOBA HR a mobilisé l'équipe tout au long de l'année. Cet outil constitue un prérequis indispensable à l'implémentation du module DANAE Service d'Aide aux Familles. Après l'attribution du marché public à ce fournisseur fin 2024, l'année 2025 a été consacrée à l'établissement des interfaces nécessaires au bon

fonctionnement de l'outil ainsi qu'à sa configuration pour les entités pilotes, à savoir le CSD Luxembourg et le CSD Brabant wallon. La mise en production de ces deux entités, initialement prévue en fin d'année, a dû être reportée de deux mois en raison de retards dans le développement des interfaces.

Le logiciel SIRH « Arno HR », fourni par Acerta, a fait l'objet d'un PV de manquement en 2025. Plusieurs dysfonctionnements bloquants et récurrents rendaient son utilisation complexe et engendraient une fatigue importante au sein des équipes RH concernées. Une task force a été mise en place par le fournisseur afin d'élaborer un plan d'actions correctif. En fin d'année, la situation est considérée comme stabilisée et plusieurs problématiques majeures ont été définitivement résolues. Le plan d'amélioration se poursuivra néanmoins en 2026.

L'année 2025 constitue également une étape déterminante pour le projet DANAE. En effet, toutes les CSD ont pu intégrer la solution, marquant une avancée significative dans son déploiement global. Le principal défi de l'année consistait à décommissionner la partie du mainframe (ancienne solution informatique) supportant les soins infirmiers, avant l'été. Cet objectif a été atteint dans les délais impartis. Par ailleurs, la structure modulaire de l'ERP a permis l'implémentation progressive des modules « signalétique unique », « coordination » et « ergothérapie » au sein de l'ensemble des entités CSD. Les services associés vivront leurs déploiements au cours des années 2026 et 2027. Ces différentes mises en production ont permis de redynamiser le projet DANAE au sein des entités concernées et de concrétiser le travail réalisé en amont par les équipes de développement et de déploiement.

L'implémentation progressive de l'ERP au sein des différentes entités a également mis en évidence la

nécessité de structurer un support de première ligne. En réponse à ce besoin, la FCSD-IT a mis en place un pôle support dédié. Celui-ci est composé des référents IT de chaque entité concernée par le projet DANAÉ et est coordonné par la FCSD-IT. Ce pôle se réunit sur une base hebdomadaire afin de traiter les sujets opérationnels liés au nouvel ERP et à son écosystème applicatif. Au-delà de la gestion des problématiques courantes, ces réunions contribuent également à la création d'une véritable communauté de pratiques, favorisant le partage d'expériences, l'harmonisation des méthodes et la montée en compétence collective.

Enfin, l'année a été marquée par deux mouvements au sein de l'équipe IT. Au premier trimestre, Dominique Nam Dinh Quang, formateur et chargé de projet FCSD-IT, a quitté volontairement ses fonctions pour relever de nouveaux défis professionnels. À l'issue de son préavis, il a été remplacé par Arnaud Blondelle. Au dernier trimestre, Martin Hawotte, Proxy Product Owner DANAÉ et référent Qlik et applicatif repas, a également quitté le projet DANAÉ pour une nouvelle opportunité professionnelle. Ses responsabilités ont été redistribuées au sein de l'équipe. Ces départs ont nécessité une réorganisation interne et une réévaluation de la répartition des charges de travail afin de garantir la continuité des projets en cours.

L'année 2025 aura été une année charnière pour le projet DANAÉ. Entre la modernisation des outils de terrain, l'avancement significatif du projet, le décommissionnement réussi du mainframe pour la partie soins infirmiers, la structuration d'un support de première ligne et la gestion des problématiques liées aux logiciels tiers, l'ensemble des acteurs du projet ont démontré leur capacité d'adaptation, leur engagement et leur résilience. Malgré un contexte exigeant et plusieurs ajustements organisationnels, les objectifs 2025 majeurs ont été atteints. Ces avancées constituent une base solide et motivante pour poursuivre les développements stratégiques en 2026.

ENQUÊTE BIEN-ÊTRE DES TRAVAILLEURS

En 2025, la FCSD, en collaboration avec ses services membres et avec l'appui du service Marketing de l'UNMS, a lancé une enquête dédiée au bien-être des travailleurs du secteur socio-sanitaire. Cette initiative s'inscrit dans une volonté claire : disposer d'un état des lieux objectif et structuré du ressenti des équipes afin d'orienter des actions concrètes et adaptées aux réalités du terrain.

La construction du questionnaire a reposé sur une démarche participative. Dès janvier 2025, les thématiques

ont été validées et un groupe de travail restreint a été constitué, réunissant le service Marketing, des représentants des CSD de Liège, Namur et du Brabant wallon ainsi que la FCSD. Ce groupe s'est réuni à plusieurs reprises afin de définir les questions, leur formulation, les filtres à appliquer ainsi que les données socio-démographiques à intégrer. Le questionnaire a ensuite été validé dans ses modalités pratiques en juin 2025 par l'ensemble des services membres de la FCSD.

L'enquête a été diffusée en septembre 2025 auprès de l'ensemble des travailleurs des services membres de la FCSD avec un délai de deux mois maximum pour la compléter. Une attention particulière a été portée à la communication, avant et pendant la période de récolte, afin de sensibiliser aux objectifs de la démarche, d'encourager la participation et de garantir un retour transparent des résultats.

L'analyse des données, réalisée par le service Marketing de l'UNMS en fin d'année 2025, permettra d'élaborer un plan bien-être sectoriel spécifique au socio-sanitaire. Chaque service recevra également un rapport individualisé afin de déployer, dès 2026, des actions ciblées visant à renforcer durablement le bien-être au travail.

PROJET FSE – AUTONOMIE DE VIE

Le projet FSE s'est poursuivi tout au long de l'année 2025 dans les structures déjà partenaires pour l'année 2024 :

- CSD Namur
- CSD Mons-Wapi
- CSD Liège (service des gardes à domicile)
- SAFSB
- ASD Verviers

Deux nouveaux services ont rejoint le projet durant l'année 2025 :

- SAFPA
- CSD Liège (service des aides familiales)

Ces services ont pu mettre en place différentes prestations auprès des bénéficiaires, répondant à des demandes et des besoins non rencontrés.

Certains ont organisé des activités de groupe, ne manquant ni d'idées ni d'originalité, dans le but de briser l'isolement des bénéficiaires : thé dansant, petit-déjeuner, barbecue, bingo, activités intergénérationnelles, sorties de groupe (Pairi Daiza, Monde Sauvage Aywaille, mer, foires, centres commerciaux ...).

L'ensemble des services ont également pu répondre à des besoins et demandes individuelles : aide durant l'hospitalisation, interventions en MR/MRS, accompagnements au cinéma, restaurant, salle de sport, visites culturelles...

Une progression qui fait la différence

Toutes structures confondues, de janvier à décembre :

	Nombre de travailleurs ayant presté une activité FSE	Nombre de bénéficiaires ayant eu une activité FSE	Nombre d'activités FSE	Nombre d'heures FSE
2024	139	128	417	1.245
2025	280	248	1.413	4.601h30

Bien que les activités FSE en 2024 se soient déroulées sur une demi-année, on peut remarquer une belle augmentation des chiffres pour 2025 !

Cap sur 2026-2027 !

Le projet FSE a été prolongé pour les années 2026-2027 avec les mêmes objectifs, indicateurs et budget.

Les activités se poursuivent donc sur le terrain auprès des bénéficiaires.

À partir du 1er janvier 2026, afin de renforcer la partie coordination du projet, notre collègue Lise Stévens rejoint l'équipe !

L'équipe projet est actuellement occupée à établir le dossier de solde 2025 en collaboration avec les services RH et comptabilité des structures.



Un pass dans l'impasse



Un pass dans l'impasse est une structure de santé mentale en Belgique, **spécialisée dans la prévention du suicide et l'accompagnement des indépendants en détresse.**

Depuis 2008, l'association offre un soutien psychologique et social à toute personne confrontée, de près ou de loin, à la problématique du suicide, avec des consultations réparties sur 12 sites en Wallonie et à Bruxelles.

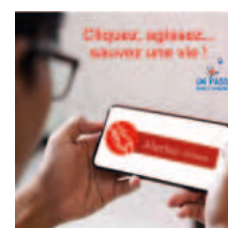
Depuis juillet 2020, elle propose également une écoute bienveillante ainsi que des consultations psychologiques dédiées aux indépendants et aux entrepreneurs francophones en difficulté.

Par ailleurs, Un pass dans l'impasse a développé un réseau de sentinelles, permettant à tout citoyen volontaire, formé gratuitement, de repérer les signes de détresse et de déclencher une alerte afin de venir en aide à une personne ayant des idées suicidaires ou à un indépendant en difficulté.

Forte de cette expertise et de la complémentarité de ses actions, l'association a été reconnue en janvier 2024 comme centre de revalidation spécifiquement dédié à la prise en charge du suicide en Wallonie.

Quelques réalisations marquantes pour l'année 2025 :

- Ouverture de 3 nouvelles antennes de consultations à Bruxelles.
- 4.533 consultations dispensées en prévention du suicide.
- 612 patients soutenus en prévention du suicide.
- 402 nouveaux patients soutenus en prévention du suicide.
- 1 slam et 1 affiche créés par les jeunes pour les jeunes en prévention du suicide.
- 209 consultations dispensées pour des indépendants en détresse.
- 85 indépendants et entrepreneurs soutenus.
- Organisation de 4 événements « Agora de l'entrepreneuriat » pour évoquer les difficultés des indépendants et entrepreneurs.
- 2.722 sentinelles actives.
- 195 alertes déclenchées pour venir en aide à une personne suicidaire ou à un indépendant en détresse.



En 2026 :

- Mise en place d'un rebranding de nos services.
- Poursuite de nos différentes missions.
- Renforcement de la mobilisation citoyenne.
- Organisation d'un colloque international sur la prévention du suicide.
- Organisation de 4 événements « Agora de l'entrepreneuriat ».
- Organisation d'un salon dédié à la santé mentale des indépendants.

Associations territoriales

Au-delà des 7 associations présentes sur l'ensemble du territoire, à savoir Esenca, Liages, Soralia, Sofélia, Latitude Jeunes, Un Pass dans l'Impasse et les Centrales de Services à Domicile, le réseau Solidaris est doté d'un réseau incomparable et répond aux attentes de publics variés.

Voici un aperçu de notre réseau :

Sur l'ensemble des territoires



Brabant wallon



Centre, Charleroi et Soignies



Mons-Wallonie picarde



Liège



Namur



UNMS





Editrice responsable : Sarah de Lianchine, Rue des Dominicaines, 35 - 5002 Namur

Mutualité Solidaris Wallonie
Siège social : Rue des Dominicaines, 35 - 5002 Namur · O.A. 319
www.solidaris-wallonie.be
IBAN : BE74 1325 5339 1307 · n° d'entreprise 0808.995.143
Agent d'assurances agréé par l'OCM sous le n° 3005

facebook.com/solidariswallonie 
instagram.com/solidariswallonie 
linkedin.com/company/solidariswallonie 
youtube.com/solidariswallonie 

