2024
Une année de concrétisation

CMS BAS-VALAIS
L'ESPRIT LÉGER

SOMMAIRE

3	Mot de la Présidente et du Directeur
4	L'optimisation des processus
5-10	Projets réalisés
11	Projets pour 2025 & à venir
12-13	Aide & soins à domicile
14-15	Service social
16-17	Le CMS comme employeur
18-19	L'année en chiffres

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR

Le rapport annuel du CMS Bas-Valais reflète notre engagement constant pour une structure agile et durable, ainsi que l'amélioration continue de nos services. Au cours de cette année, nous avons franchi plusieurs étapes importantes. L'obtention du label de certification « Valais excellence », voie économie positive basé sur la durabilité, témoigne de notre volonté d'intégrer des pratiques responsables et respectueuses de l'environnement dans toutes nos activités. Ce succès est le fruit d'un travail collectif institutionnel et d'une adaptation constante à un environnement en évolution.

Nous avons également réalisé des déménagements stratégiques, à Vouvry et Troistorrents, pour mieux répondre aux besoins de nos usagers et optimiser nos ressources.

Sur le plan de la gouvernance, nous avons procédé à un changement structurel au sein du Comité qui devrait permettre, à l'avenir, l'intégration de deux experts spécialisés dans les thématiques de notre institution. Cette démarche vise à enrichir notre réflexion et à renforcer notre capacité à innover dans un contexte en constante mutation.

En parallèle de l'augmentation significative de nos prestations (sociales et aide et soins à domicile), un projet pilote en collaboration avec le Service de la santé publique a été initié. Il vise à reconnaître le travail des proches soignants en leur offrant une rémunération pour leur engagement quotidien. La viabilité dudit projet à long terme sera évaluée en février 2026.
Enfin, nos objectifs futurs s'inscrivent dans une logique d'agilité et d'efficience. Nous planifions pour 2025 la réunification en un seul site des différents secteurs des soins, du social et des services centraux de Monthey. Nous prévoyons également de poursuivre notre réorganisation pour continuer à nous adapter rapidement aux défis à venir, tout en maintenant la qualité de nos services et en renforçant notre engagement durable.

Nous remercions chaleureusement toutes celles et ceux qui contribuent à faire du CMS Bas-Valais un lieu inclusif d'écoute et d'innovation, particulièrement les collaboratrices et collaborateurs, pour leur investissement et engagement admirables au quotidien.

Céline MONAY-MICHAUD, **Présidente**
Gérard Moulin, **Directeur**

L'OPTIMISATION DES PROCESSUS AU BÉNÉFICE DES CLIENTS

L'année 2024 s'inscrit dans la continuité directe de 2023, marquant le passage de la préparation à l'action, du concept à la concrétisation. Le CMS Bas-Valais a mobilisé ses ressources et ses équipes, pour déployer des projets pensés avec comme priorité constante l'amélioration de la qualité des services rendus à la population. L'objectif n'est pas seulement d'être plus efficace , mais surtout plus pertinent , dans nos réponses aux besoins d'une population toujours plus diversifiée et exigeante.

L'optimisation des processus a touché tous les domaines de l'institution : organisationnels, numériques, logistiques et humains. Le déploiement d'outils performants ou encore la modernisation de nos espaces de travail, ont directement contribué à améliorer l'accueil et le suivi des bénéficiaires. Mais ces outils n'auraient pas de sens sans le savoir-faire et la mobilisation des équipes qui, au quotidien, incarnent les valeurs d'écoute, de bienveillance et de professionnalisme qui font la force du CMS.

L'humain demeure au cœur de chacune de nos missions

Optimisation des processus

Renforcement de la communication face à la concurrence accrue

PROJETS RÉALISÉS EN 2024

L'année 2024 a permis la réalisation concrète de plusieurs initiatives stratégiques essentielles à notre développement et à l'amélioration de notre offre auprès de nos bénéficiaires :

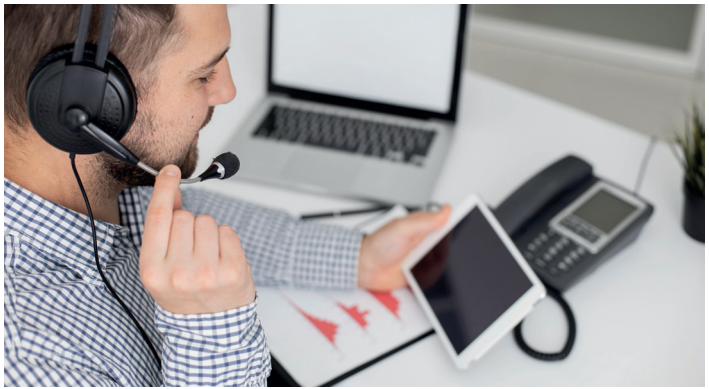
ENGAGEMENT CONTINU POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE

CERTIFICATION POUR GARANTIR LA QUALITÉ

ACTION POUR ASSURER LA TRANSVERSALITÉ DES SERVICES

CERTIFICATION « Valais excellence »

En octobre 2024, le CMS Bas-Valais a obtenu le label « Valais excellence », une reconnaissance forte de notre engagement continu en matière d'amélioration de la qualité, d'efficience des processus et de responsabilité sociétale. Cette certification marque une étape clé dans la consolidation de nos pratiques professionnelles. Ce label offre aussi la particularité de mettre en avant une économie positive orientée vers le développement durable.



OPTIMISATION
de la réponse téléphonique avec « Nimbus »

L'introduction de l'application Nimbus a permis la mise en place d'un meilleur suivi des appels entrants, notamment pour les services de piquets infirmiers. Cet outil donne également accès à des statistiques permettant de monitorer la quantité d'appels et d'adapter la charge de travail des équipes.

NOUVEAUX LOCAUX
à Vouvry, Troistorrents et bientôt Monthey

En juin 2024, le déménagement des équipes dans de nouveaux locaux à Vouvry et Troistorrents a optimisé les conditions de travail du personnel. Ces nouveaux espaces contribuent directement à l'amélioration de la qualité de nos services. Parallèlement, un important travail de préparation a été mené tout au long de l'année en vue du futur emménagement à Monthey, prévu pour l'été 2025. Ce projet vise à offrir un cadre fonctionnel et à réunir tous les services sous un seul toit.

ENGAGEMENT D'UNE DÉLÉGUÉE
à la protection des données (DPO)

Une déléguée à la protection des données a été nommée. Elle sera également responsable de la gestion des systèmes d'information. Cet engagement répond aux exigences légales en matière de protection des données et vient renforcer le soutien informatique aux collaboratrices et collaborateurs.

PROJET PILOTE
« Proches soignants »

Ce projet pilote, mis en place en collaboration avec le Canton et qui sera évalué en février 2026, permet à une dizaine de proches soignants d'être rémunérés pour les soins de base apportés à leurs proches. Cette initiative reconnaît officiellement le rôle essentiel des proches soignants et, si le projet est pérennisé, elle ouvrira de nouvelles perspectives pour le maintien à domicile.

NUMÉRISATION
des archives administratives

Le service social a entrepris une démarche ambitieuse de numérisation de ses archives, permettant une gestion plus fluide et efficace des dossiers. Cette initiative devrait simplifier le quotidien administratif et améliorer le suivi des bénéficiaires.

Recrutement et stabilisation
des équipes

En 2024, le CMS Bas-Valais a poursuivi le renforcement de ses effectifs, avec l'engagement de 27 EPT supplémentaires, dont la majorité pour le secteur d'aide et des soins. Ce développement s'est accompagné d'une baisse du roulement de personnel, témoignant d'un climat de travail plus stable et favorable à l'ancrage des équipes.

UNE MEILLEURE VISIBILITÉ DU CMS

nouvelle identité visuelle et site internet

2024 a vu le lancement effectif de notre nouvelle identité visuelle, appliquée sur une grande partie de nos supports de communication et bâtiments. La mise en ligne du nouveau site internet, intuitif et complet, facilite l'accès à nos services, améliore notre présence en ligne et permet une meilleure prise de contact pour les bénéficiaires.

En parallèle, plusieurs actions concrètes ont été entreprises pour renforcer notre ancrage local et notre visibilité : la présence sur des marchés et événements locaux, l'habillage de vitrines au sein de nos antennes, la diffusion de flyers informatifs dans les communes partenaires, ainsi que l'actualisation de l'ensemble de notre documentation institutionnelle. Ces initiatives ont permis de faire connaître plus largement nos missions, tout en renforçant le lien de proximité avec la population.

cms-bas-valais.ch

PROJETS À VENIR POUR 2025

Alignement des pratiques managériales

DÉMÉNAGEMENT dans le nouveau bâtiment de Monthey

INTÉGRATION des chefs de services et collaborateurs

IMPLÉMENTATION du logiciel « Aventis »

POURSUITE de l'optimisation de la réponse téléphonique

RÉFLEXION PARTICIPATIVE sur le développement oraganisationnel de l'aide et soins à domicile

Mise en place d'une BI pour le suivi des activités et monitorage

AIDE & SOINS À DOMICILE

L'année 2024 a été marquée par une nette intensification de l'activité (+14%). Face à cette hausse continue des demandes, les équipes ont su faire preuve d'adaptabilité, tout en maintenant un accompagnement individualisé et de qualité auprès des clients.

Les collaboratrices et collaborateurs ont parcouru plus de kilomètres pour assurer la continuité des soins dans toutes les régions desservies. Le volume de prestations, qu'il s'agisse de soins médicaux ou de soutien dans les actes du quotidien, a sensiblement augmenté, reflétant l'importance croissante du maintien à domicile.

L'année a aussi été marquée par le renforcement de plusieurs partenariats. La collaboration avec le centre des Barges (OASI) s'est poursuivie de manière fructueuse. De nouvelles synergies ont été mises en place avec La Chaloupe et la Fondation Chez Paou, permettant de mieux accompagner certaines situations sociales ou psychiques complexes. Enfin, une présentation conjointe du CMS Bas-Valais et d'ASANTE SANA a eu lieu auprès du CGR ainsi que des partenaires du réseau, tels que BRIO et l'IDL, renforçant la coordination régionale.

Sur le plan organisationnel, des efforts importants ont été consacrés à l'optimisation de la réponse téléphonique et à la coordination des interventions, en lien avec les outils numériques. Ces ajustements contribuent à améliorer la réactivité et la fluidité du service au quotidien.

NOMBRE D'HEURES DE SOINS

82'900

NOMBRE D'HEURES D'AIDE PRATIQUE

22'000

DISTANCE PARCOURUE PAR NOTRE PERSONNEL

704'000 KM

SERVICE SOCIAL

En 2024, le service social du CMS Bas-Valais a poursuivi son engagement auprès des personnes en situation de vulnérabilité, dans un contexte marqué par des besoins constants en accompagnement matériel, administratif et relationnel. Les équipes ont répondu à une demande soutenue, en maintenant une approche humaine, ancrée dans la proximité et la continuité du lien.

Tout au long de l'année, l'activité s'est maintenue à un niveau élevé (+6%), tant pour l'aide matérielle que pour le soutien. Chaque site a accueilli un·e stagiaire HES, confirmant l'ancrage du service dans la formation et la transmission de savoirs professionnels.

Une enquête de satisfaction a été menée auprès des bénéficiaires de l'aide sociale, permettant de mieux cerner leurs besoins et de renforcer la pertinence des accompagnements proposés. Ce retour d'expérience alimente une démarche continue d'amélioration du service et démontrer une très bonne satisfaction de nos clientes et clients.

Sur le terrain, plusieurs collaborations importantes ont été consolidées ou mises en place. L'accueil d'urgence a été renforcé grâce à la coopération avec l'association Chez Paou, dans une logique de réactivité face aux situations d'exclusion ou de rupture de logement.

Les collaboratrices et collaborateurs du service social se sont également fortement investis dans le projet cantonal Aventis, qui vise une gestion plus efficiente et numérique des dossiers. Une première phase de travail a débuté avec la création d'un groupe chargé de la numérisation progressive des documents et de la réorganisation des archives. Ce chantier s'inscrit dans une volonté de modernisation et d'harmonisation des pratiques, en lien avec les autres CMS du Canton.

Enfin, les équipes ont contribué activement aux réflexions internes sur la coordination, les outils de travail et les pratiques managériales, dans un souci de cohérence et de clarté pour tous les professionnels engagés au quotidien.

TAUX DE ROULEMENT DU PERSONNEL RÉDUIT

DE 23% À 6%

TOTAL DES DOSSIERS GÉRÉS

1816

LE CMS COMME EMPLOYEUR

En 2024, la gestion des ressources humaines du CMS Bas-Valais s'est concentrée sur la stabilisation des équipes, l'amélioration des conditions de travail et l'accompagnement des collaboratrices et collaborateurs dans un contexte d'activités en constante évolution.

L'année a été marquée par plusieurs engagements dans les domaines des soins, du social et des services centraux. Ces recrutements ont permis de renforcer les effectifs et d'assurer une meilleure répartition des charges de travail. Dans le même temps, le roulement du personnel a légèrement diminué, signe d'une plus grande stabilité au sein des équipes.

Un travail d'adaptation des pratiques managériales est en cours afin d'harmoniser les approches entre les différents services. Une attention particulière a également été portée à la gestion des absences, avec une clarification des processus.

Les entretiens de collaboration ont connu un bon accueil, témoignant d'une volonté commune de dialogue et d'ajustements continus.

Enfin, des ajustements ont été effectués au niveau des échelles salariales de certaines fonctions, en lien avec la nouvelle CCT des soins de longue durée. Les indemnités de soirée et de nuit ont également été revalorisées afin de reconnaître les contraintes spécifiques liées à ces horaires.

Formation

La formation a constitué un axe important de la politique RH en 2024. Le CMS Bas-Valais a accueilli une quarantaine d'apprenti·e·s et de stagiaires, tous domaines confondus, affirmant ainsi son rôle d'acteur formateur dans la région.

En parallèle, de nombreuses heures de formation ont été consacrées à l'ensemble du personnel. Cela comprend à la fois des formations continues, centrées sur l'actualisation des compétences au quotidien, et des formations longues, menant à des certifications. Cet investissement dans le développement professionnel vise à soutenir la qualité des prestations, tout en offrant aux collaboratrices et collaborateurs des perspectives d'évolution au sein de l'institution.

NOMBRE DE COLLABORATEURS
337

HEURES DE FORMATION DISPENSÉES
6’230

L'ANNÉE EN CHIFFRES

FINANCES

Charges de personnel
CHF 19'930'000.-

Charges de matériel
CHF 220'000.-

Total des produits hors subventions
CHF 5'828'00.-

SOINS : DES DEMANDES EN HAUSSE

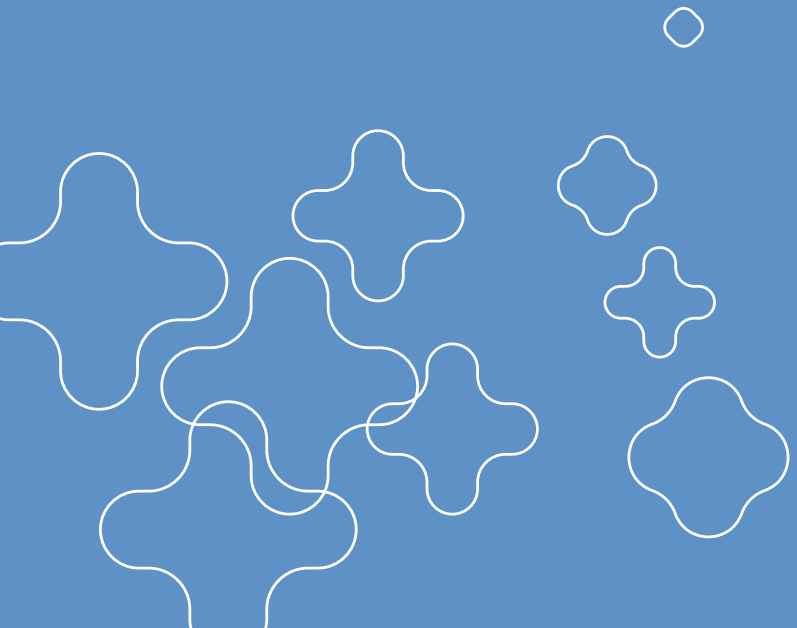
Augmentation du chiffre d'affaire
dans le secteur des soins
14%

Taux de facturation directe
pour les prestations soins et aide pratique
52,7%

Ces chiffres traduisent concrètement l'engagement quotidien de l'ensemble des équipes du CMS Bas-Valais pour répondre aux besoins de la population. Ils reflètent également les efforts constants déployés pour concilier qualité, proximité et innovation dans l'ensemble de nos missions.

Pour vous – chez vous
AIDE ET SOINS
A DOMICILE
CMS Bas-Valais

CMS BAS-VALAIS
L'ESPRIT LÉGER



CONTACT

024 486 21 21

CMS-BAS-VALAIS.CH

BVS.INFO@CMS-SMZ.CH