

ARRETÉ 2022/ 1120 DU COLLEGE DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE RELATIF A LA SELECTION DES THEMES SECTORIELS DE LA DEMARCHE D'EVALUATION QUALITATIVE 2023-2025 ET L'ADOPTION DES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES PROJETS.

Le Collège,

VU

Le décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre des services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, article 171;

VU

L'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 4 juin 2009 relatif à l'application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre des services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, articles 87 à 89 ;

VU

L'avis du Conseil consultatif bruxellois francophone de l'Aide aux Personnes et de la Santé, donné les 12 et 19 mai 2022, en vertu de l'article 171 § 2 du décret du 5 mars 2009, sur la proposition de sélection des thèmes de démarche d'évaluation qualitative;

CONSIDERANT

Que le Collège a, en vertu de l'article 171 §1^{er} du décret du 5 mars 2009 susmentionné, demandé aux services ambulatoires et aux organismes de proposer des thèmes de travail en lien avec les missions propres à chaque secteur ;

Considérant que les thèmes ont été réceptionnés et inventoriés par la Cellule d'accompagnement de la démarche d'évaluation qualitative ;

Considérant que l'ensemble de ces propositions ont été transmises aux deux sections compétentes du Conseil consultatif bruxellois de l'aide aux personnes et de la santé et validées.

Sur la proposition du membre du Collège, chargé de l'Action sociale et de la Santé,

Après délibération,

ARRÊTE

Article 1

Le présent arrêté règle une matière visée à l'article 128 de la Constitution en vertu des articles 138 et 178 de la Constitution.

Article 2

Le Collège adopte la liste sectorielle des thèmes de la démarche d'évaluation qualitative 2023-2025 pour les secteurs ambulatoires, telle qu'elle figure en annexe au présent arrêté.

Article 3

En vertu de l'article 172 du décret du 5 mars 2009, la démarche d'évaluation qualitative (DEQ) est formalisée par la remise au Collège d'un projet établi, pour trois ans, par le service ambulatoire ou l'organisme. Ce projet comporte :

- 1° le choix motivé du ou des thèmes;
- 2° une analyse de l'environnement du service ou de l'organisme en relation avec ce ou ces thèmes;
- 3° les objectifs visés par la démarche d'évaluation qualitative;
- 4° les modalités de mise en œuvre de ces objectifs;
- 5° les modalités d'évaluation de la mise en œuvre de la démarche d'évaluation qualitative déterminés par le service ou l'organisme.

Chaque service ambulatoire agréé devra choisir d'un à trois thèmes dans sa liste sectorielle et déposer son projet avant le 31 décembre 2022 à l'administration de la COCOF auprès de la Cellule d'accompagnement de la démarche d'évaluation qualitative (CADEQ) au moyen du formulaire type, téléchargeable sur le site du SPFB.

Article 4

Le Membre du Collège compétente pour la Santé et la Membre du Collège compétente pour l'Action sociale et la Famille sont chargées de l'exécution du présent arrêté.

Fait à Bruxelles, le **30 JUIN 2022**

Par le Collège


Alain Maron

Membre du Collège
Chargé de l'Action Sociale et de la Santé


Barbara TRACHTE

Présidente du Collège

VU POUR ETRE ANNEXEE À L'ARRETÉ 2022/1120 DU COLLEGE DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE RELATIF A LA SELECTION DES THEMES SECTORIELS DE LA DEMARCHE D'EVALUATION QUALITATIVE 2023-2025 ET L'ADOPTION DES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES PROJETS

Centre d'accueil téléphonique

Accueil

- ✓ Aptitude des écoutants à faire lien avec les appelants au téléphone et au @chat ?
- ✓ En quoi ce lien éphémère entre écoutant et appelant nourrit la capacité des écoutants à faire lien dans leur environnement propre ?

Missions

- ✓ Mettre en œuvre une auto-évaluation de qualité
- ✓ Quelle place pour le plaidoyer /lobbying au sein de nos associations ou comment motiver nos équipes à ce travail de longue haleine ?
- ✓ À l'ère des experts, quelle est la spécificité d'un service généraliste soutenu par des personnes bénévoles ?
- ✓ Quelle complémentarité entre un service généraliste et des services thématiques ?

Travail en équipe

- ✓ Lien interne à Télé-Accueil (entre membres du staff et écoutants, entre écoutants). Quelle place pour la convivialité ?

Communication

- ✓ Publications, recherches et autres outils de communication – comment ? pour qui ? pour quoi ?

Visibilité

- ✓ L'offre de services à la croisée des secteurs psy, social et culturel : comment soutenir le décloisonnement de ces secteurs ?
- ✓ Quelle place pour la culture dans le projet de service ?
- ✓ Comment un service peut-il s'appuyer sur des acteurs de la vie culturelle pour soutenir son projet ?

Gouvernance

- ✓ Développement de plans d'action
- ✓ Evolution : freins et résistances
- ✓ Quels aménagements en termes d'isolation, recyclage, gestion des stocks ?
- ✓ Comment soutenir une mobilité douce ?

Chancellerie du Gouvernement francophone bruxellois

Centre d'action sociale globale-CASG

Accueil

- ✓ Les moyens : Poursuivre l'état des lieux des moyens des centres pour accueillir les bénéficiaires, en termes de capacité, d'accessibilité, de visibilité et prise en charge des usagers.

Accessibilité

- ✓ Accès aux droits sociaux : Dans un contexte d'inaccessibilité accrue de nombreux services publics et de saturation des centres faisant suite à la hausse de la précarité, par quels moyens les centres tentent-ils malgré tout de répondre à cet objectif et quelles sont les contraintes rencontrées ?
- ✓ Digitalisation : Quel est l'impact de la digitalisation sur l'accessibilité des services publics et sur l'autonomie des bénéficiaires dans leurs démarches administratives ? Comment les conditions de travail ainsi que les missions des équipes sont affectées/modifiées par la numérisation ? Comment penser la digitalisation depuis les pratiques des bénéficiaires ? Quelles pratiques intéressantes seraient à intégrer dans la conception des processus de digitalisation ? Quels nouveaux obstacles se mettent-ils dans la trajectoire d'accès aux droits pour les usagers ? Quelles opportunités pourraient présenter la digitalisation pour l'autonomisation des individus ?

Missions

- ✓ Travail social : Identifier plus clairement les différents champs qui limitent et transforment l'action des travailleurs, ceci dans un contexte en évolution où l'on constate une croissance perte d'autonomie des bénéficiaires faisant suite à l'inaccessibilité de plusieurs services publics à cause de la pandémie. Comment les pratiques s'ajustent-elles à cette réalité ?
- ✓ Travail social individuel – collectif et communautaire : La pandémie ayant relativement affectée le travail collectif et communautaire, comment ajuster désormais l'articulation les 3 modes d'intervention ?

Gouvernance

- ✓ Evaluation de l'impact social : L'évaluation de l'impact social est un « processus visant à comprendre, mesurer ou valoriser les effets, négatifs ou positifs, générés par une entreprise sociale sur ses parties prenantes et sur la société ». Il s'agit toutefois de dépasser à la fois la description et la comptabilisation d'activités menées et la mesure d'une performance strictement économique. Et ce, afin de continuer à développer un travail le plus pertinent et efficace possible pour répondre aux besoins et réalités d'aujourd'hui et de demain.
- ✓ Ressources : Analyse des moyens et des ressources : mettre en place une démarche d'évaluation qualitative ne peut se faire qu'en tenant compte des moyens et des ressources existants.
- ✓ Conditions de travail : Largement bouleversées par les mesures sanitaires Covid et leurs différentes évolutions, il s'agira de tenir compte de l'évolution des conditions de travail des équipes dans toute amélioration et tout ajustement interne au bénéfice de l'utilisateur.
- ✓ Culture institutionnelle : Comment l'histoire d'une institution influence-t-elle le travail social et l'approche des bénéficiaires ?
- ✓ Collaboration Intercentre : Comment cet espace de collaboration entre coordinateurs des centres sert de lieu d'entraide et de solidarité, et d'échange de bonnes pratiques en période de crise ? Comment l'Intercentre sert de lieu de formulation et d'ajustement du plaidoyer à l'égard du politique ?

Bénéficiaires

- ✓ Autonomie : Mettre en valeur les ressources des bénéficiaires : questionner les pratiques et méthodologies de travail. S'assurer que le bénéficiaire et/ou son aidant proche, si le bénéficiaire le souhaite, reçoit bien toutes les informations nécessaires à la prise en charge. Définir les critères de respect de la dignité, l'intimité, la vie privée, les liens familiaux, des capacités/autonomie des bénéficiaires et de leurs désirs d'être accompagné et comment.
- ✓ Droit et participation : Garantir le droit à la participation du bénéficiaire et/ou son aidant proche à la conception du projet de prise en charge. Garantir le libre choix du bénéficiaire des professionnels concernés par la prise en charge. Participation du bénéficiaire à l'évolution du fonctionnement de nos services (mieux prendre en compte leurs besoins et attentes).
- ✓ Connaissance des usagers : Améliorer la connaissance de l'utilisateur permet de construire une perception à la fois globale et précise des problématiques et du parcours de celui-ci. Les solutions ou pistes de solutions mises en œuvre dans les propositions faites aux bénéficiaires n'en seront que mieux adaptées à leur réalité et les recommandations politiques mieux construites.

Centre de coordination de soins et de services à domicile

Accessibilité

- ✓ Apprendre de l'expérience des bénéficiaires et des prestataires (dont les hôpitaux) sur la qualité de nos prestations : sondage de satisfaction
- ✓ Développer la réactivité/flexibilité
- ✓ Proposer des formations aux prestataires : outiller mieux les prestataires pour obtenir une meilleure qualité d'accompagnement

Travail en réseau

- ✓ Fédérations, santé mentale, concertation multidisciplinaire

Gouvernance

- ✓ Assurance qualité/ mécanisme de traçabilité/ gestion des plaintes

Visibilité

- ✓ Renforcer la visibilité interne et externe : contenu média, brochure et autre
- ✓ Renforcer et améliorer la communication
- ✓ Développer et mettre en place de nouveaux outils informatiques

Services de médiation de dettes

Accessibilité

- ✓ Digitalisation des services – fracture numérique
 - Difficulté du travail
 - Exclusion d'une partie de la population
 - Les limites, la place
 - Matériels à disposition

Accueil

- ✓ Visibilité
- ✓ Flyers
- ✓ L'accueil entre travailleurs et envers les usager.es/patient.es

Missions

- ✓ Les postures professionnelles :
 - Accompagner sans juger
 - Comment faire face à la longévité des suivis ?
 - Comment faire face à la fracture numérique ?
 - Comment faire face à la récurrence des nouvelles dettes en médiation amiable et RCD ?
 - Comment travailler l'autonomie
 - Comment faire face à l'absentéisme
 - Comment cadrer et mettre des limites à nos interventions ?
 - Réflexion autour de la mise en place d'une convention entre l'utilisateur et le SMD ?
- ✓ Impact des législations sur le travail, les pratiques :
RGPD, secret professionnel

Travail en équipe

- ✓ Le règlement général sur le respect des données (RGPD) et le secret professionnel partagé

Travail en réseau

- ✓ Coordonner les actions, travailler en réseau pour améliorer l'accessibilité de notre secteur aux bénéficiaires
- ✓ Comment faire face aux limites territoriales ou conditions d'accès des services ?
- ✓ Comment faire face à la complexité des demandes et des problématiques ?
- ✓ Comment construire le travail en réseau autour de la personne en fonction de ses besoins ?
- ✓ Mieux nous faire connaître auprès des partenaires et du réseau mais également de mieux connaître les services qui nous entourent.
- ✓ Le travail en réseau autour de la prévention du surendettement.
- ✓ Favoriser les échanges entre associations qui aurait travaillé ou travaillent sur les mêmes thématiques sociale, économique, juridique et donc de santé globale

Bénéficiaires

- ✓ La santé mentale
- ✓ Les assuétudes
- ✓ Comment améliorer la participation des bénéficiaires au processus de MDD ?
- ✓ Amener la personne à plus d'autonomie et la participation au processus de MDD permettrait un travail plus efficace.

Prévention

- ✓ Outils/ animation de prévention à remettre en place
- ✓ Sensibilisation du public pour qu'il s'adresse aux SMD plus tôt.
- ✓ Ateliers
- ✓ Réseau de l'enseignement

Evaluation

- ✓ Création d'outils d'évolution – évaluation pour l'équipe
- ✓ Bilan d'évaluation du service

Gouvernance

- ✓ Transversalité

Politique

- ✓ Impact des politiques sur le travail, les pratiques :
 - Financier
 - Matériel
 - Politique interne des institutions
 - Impact politique des CPAS sur le travail
 - Manque de reconnaissance

Maisons Médicales

Accueil

- ✓ Accueil des patients
- ✓ Accueil des nouveaux collègues
- ✓ Optimisation du remplacement à l'accueil
- ✓ Remédier à l'augmentation des phénomènes de violence des usagers à l'égard des travailleurs de nos maisons médicales

Accessibilité

- ✓ Accessibilité géographique : redéfinir le périmètre, par exemple
- ✓ Accessibilité financière
- ✓ Accessibilité socio-culturelle
- ✓ Sommes-nous toujours accessibles ? Après 2 ans de restrictions et distanciation, notre MM est-elle toujours accessible ?
- ✓ Maintenir les critères de proximité et de prise en charge globale des patients en s'appuyant sur les forces du réseau du territoire
- ✓ Accessibilité des patients aux soins de santé mentale en première ligne
- ✓ Site internet, Inscription/désinscription, Littératie en santé ; Améliorer l'accès à la première ligne
- ✓ Utilisation des nouvelles technologies : faciliter la communication auprès de la patientèle (prise de rendez-vous, annulation des rendez-vous, inscription aux activités en santé communautaire)

Missions

- ✓ Approche communautaire : répondre aux besoins et demandes du quartier
- ✓ Développement d'une stratégie de santé communautaire en association avec les partenaires locaux en intégrant les patients
- ✓ Usage plus efficient des moyens et ressources pour améliorer la qualité de l'offre des divers services
- ✓ Santé communautaire
- ✓ Maison médicale durable :
 - Que l'effet des soins perdure un maximum dans le temps,
 - Vision du soin sur le long terme,
 - Consommation de la MM d'un point de vue écologique.
- ✓ Promotion de la santé : approche communautaire, santé communautaire ; organisation des soins et prévention ; travail en réseau interne/externe
- ✓ Impact que peuvent avoir l'environnement social et psychologique : prendre en compte la façon de soigner (tous les types de soins, pas que le soin médical).

Prévention

- ✓ Améliorer l'adhésion à la vaccination et au programme de dépistage organisé
- ✓ Organiser des journées de sensibilisation au sein de la maison médicale
- ✓ Campagne : quelles périodes, quelles thématiques, quelles actions en lien avec les attentes, les besoins et le quotidien des patients ?
- ✓ Comprendre et améliorer la prévention via l'approche communautaire : comment porter les différents projets et comment impliquer l'équipe dans les différents projets ? Autour des bénéficiaires : implication, patient partenaire, patient acteur.
- ✓ Evaluation et capitalisation des projets de prévention
- ✓ Parcours de reconditionnement physique en y intégrant une attention au mode de vie, dont l'alimentation et le suivi psychologique
- ✓ Santé mentale : focus sur les prises en charge en santé mentale, avec un regard prévention

Bénéficiaires

- ✓ Accompagnement psycho-médico-social : personnes isolées, familles monoparentales, patients précarisés d'origine étrangère
- ✓ Intégrer l'outil du « diagnostic communautaire » dans le but d'avoir une meilleure connaissance des bénéficiaires, du réseau et des besoins de notre public.
- ✓ Santé mentale des patients : soutien psychothérapeutique comme soignant de première ligne et prise en charge pluridisciplinaire de la dimension de santé mentale (MG, kiné, infir, mais aussi AS, accueil...)
- ✓ Bénéficiaires seuls et/ou isolés
- ✓ Prise en charge des patients âgés : poursuivre le travail sur la prise en charge, avec un focus sur les activités et projets (de santé communautaire et promotion à la santé) à mettre en place
- ✓ Outil du « diagnostic communautaire » dans le but d'avoir une meilleure connaissance des bénéficiaires, du réseau et des besoins des publics
- ✓ Favoriser l'implication des bénéficiaires
- ✓ Prise en charge de la douleur chronique

Travail en équipe

- ✓ Amélioration
- ✓ Communication intra-sectorielle
- ✓ Implémentation d'un fonctionnement au forfait sous tous ses aspects.
- ✓ RGPD et secret professionnel partagé
- ✓ Cohésion d'équipe
- ✓ Construire ensemble une vision commune
- ✓ Coordination des activités des secteurs et de la Maison médicale
- ✓ Comment mieux travailler ensemble ?
- ✓ Redynamisation du travail en équipe
- ✓ Interdisciplinarité

Travail en réseau

- ✓ Travailler sur la question du lien après la crise sanitaire :
Comment reconstruire le lien entre les patients et la Maison Médicale, le lien entre les patients eux-mêmes et le lien entre nous les collègues ?
- ✓ Travail en réseau interne/ externe : Eventuelle collaboration avec une Plateforme Handicap Europe-Afrique dans le cadre de la Santé Communautaire

Gouvernance

- ✓ Cadre de l'institution : définir des limites et règles claires pour tous, aussi bien en interne pour le personnel qu'en externe pour les patients
- ✓ Gouvernance partagée en autogestion
- ✓ Gouvernance dans une équipe de plus de 20 travailleurs
- ✓ Actualisation du principe d'autogestion, intégration des outils d'intelligence collective, fluidification des rapports entre fonctions, clarification des lieux de discussion et des lieux de décisions, fonction et composition de l'OA (ex-CA) et de l'AG
- ✓ RGPD : Comment mettre en application le RGPD tout en tenant compte des contraintes dû à notre propre pratique
- ✓ Bien-être au travail
- ✓ Comment diminuer l'impact écologique : Réfléchir à comment diminuer l'impact écologique au quotidien mais aussi sensibiliser le public via des ateliers informatifs et pratiques

Ressources humaines

- ✓ Harmonisation des statuts des travailleurs en maison médicale : indépendants et salariés, vers une conservation de statuts distincts ? et si oui, quels modes de gestion mettre en place ?
- ✓ Santé mentale des soignants : évaluations des risques psychosociaux liés à chacune des fonctions soignantes, outils de dialogue, d'écoute, de supervision, prévention du burn-out...

Communication

- ✓ Accessibilité à la numérisation de la santé : Informations des patients : Masante.be, RGPD, apprentissage et formation des équipes au DMI
- ✓ Communication et visibilité de la MM (réseau, partenaire, infrastructure, communication sur divers réseaux,....)
- ✓ Interne : créer un outil de classification des décisions prises
- ✓ Communication avec le patient : qu'elle touche le plus grand nombre des patients. Trouver la ou les canaux de communication ou méthodes de communications (incluant la langue, le type de message etc.) les plus efficaces et inclusifs

Evaluation

- ✓ Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires
- ✓ Entretien d'évolution pour les travailleurs

Centres de planning familial

Accueil

- ✓ Spécialisé selon les particularités des publics, prise en charge, secret professionnel
- ✓ Gestion et fonctionnement interne de l'accueil (prise de rendez-vous par exemple)
- ✓ Amélioration des missions de réorientation pour éviter plusieurs trajectoires de soins qui ne seraient pas nécessaires et continuité des soins
- ✓ Salle d'attente
- ✓ Double accueil
- ✓ Nouveaux travailleurs et stagiaires

Accessibilité

- ✓ Accessibilité et proximité des services
- ✓ Permanences d'écoute psycho-sociale
- ✓ Développement des suivis courts
- ✓ Diminuer la fracture numérique chez les usagers et les membres de l'équipe
- ✓ Numérique : consultation en présentiel, en distanciel
- ✓ Fracture numérique : contacts avec les services administratifs

Communication

- ✓ Communication numérique
- ✓ Communication interne, prise en charge interdisciplinaire, organisation : renforcer les dispositifs de circulation, d'une information de qualité, dresser l'état des lieux, améliorer, le rédiger, l'évaluer

Visibilité

- ✓ Réseaux sociaux
- ✓ Visibilité et la représentation du planning auprès des habitants du quartier
- ✓ Orientation des bénéficiaires dans le bâtiment, dans la rue, etc

Travail en équipe

- ✓ Priorisation des projets
- ✓ Intervention à plusieurs - co-intervention
- ✓ Interdisciplinarité
- ✓ Co-consultation
- ✓ Comment collaborer et fonctionner ensemble en gardant les spécificités des fonctions et des tâches de chaque travailleur : frontières et articulations
- ✓ Prise en charge pluridisciplinaire des patients – échanges en équipe autour de cas cliniques
- ✓ Répartition des tâches
- ✓ Reconnaissance/travail sur nos limites
- ✓ Outils de facilitation et d'intelligence collective pour faciliter le travail et la communication en équipe, le bien-être
- ✓ RGPD et secret professionnel partagé
- ✓ Pluridisciplinarité, équipes médicales et non médicales dans tous les types de prises en charges : définir les critères de partage, spécifier les normes pour un travail pluridisciplinaire de qualité, organiser, délimiter, évaluer, définir et formaliser les rôles de chacun, évaluer
- ✓ Place de la sage-femme et des infirmières
- ✓ Place de la santé communautaire

Travail en réseau

- ✓ Travail avec le réseau local sectoriel et extra sectoriel
- ✓ Collaboration avec les maisons médicales
- ✓ Continuité de soins et suivis des bénéficiaires
- ✓ Amélioration de la mission « Réorientation »
- ✓ Comment œuvrer en réseau au bien-être des travailleurs et des usagers ?
- ✓ Participation à l'accès aux soins de santé
- ✓ Réaliser un état des lieux des partenariats, de longue date pour la plupart, qui sous-tendent le travail en réseau, d'en évaluer la pertinence dans le contexte actuel et d'éventuellement les adapter ou en créer de nouveaux. Repérer, au travers de ce travail évaluatif co-réalisé avec les partenaires, les nouveaux enjeux, nouveaux besoins, nouvelles difficultés spécifiques auxquels est confronté le public de notre zone d'intervention, afin d'ajuster, à terme, notre offre de services.
- ✓ Compréhension de la réalité du terrain des autres institutions / Rencontre pour créer de nouveaux projets et meilleure visibilité des missions de chacun
- ✓ Multi agréments, sectoriel et inter sectoriel - Trouver de l'aide et de la complémentarité à l'extérieur sans perdre ses objectifs, délimiter les critères pour travailler ensemble, dresser l'état des lieux, optimiser les interactions
- ✓ Partenariat autour de "Bouts de Ficelles" (lieu de rencontre parents-enfants à Cureghem - Anderlecht)

Bénéficiaires

- ✓ Reconstruction du lien social
- ✓ Parentalité
- ✓ Publics : LGBTQI+, transgenres, auteurs et victimes de violence conjugale et intra familiale, pathologie mentale, multiculturels, précaires, porteurs d'handicap, mutilations génitales féminines
- ✓ FIV, GPA, PMA
- ✓ Gestion de la douleur : comment améliorer le confort des patientes IVG ?
- ✓ Covid-19 : Bilan de gestion de crise et évaluation de la prise en charge des demandes post-crise

Gouvernance

- ✓ Structure institutionnelle d'un centre
- ✓ Gestion des réunions d'équipe et des groupes de travail. Prises de décisions collectives
- ✓ Comment gérer l'autogestion de façon optimale, efficace et bienveillante ?
- ✓ Comment créer une culture d'association commune ?
- ✓ Bien-être au travail : analyser les besoins, établir un plan, évaluer, se mettre en conformité avec la législation
- ✓ Prévention du burn out
- ✓ Ergonomie des travailleurs
- ✓ Co-gestion en équipe
- ✓ Réflexion sur la gouvernance d'une équipe

Missions

- ✓ Rester un service de première ligne
- ✓ Approche transversale de la santé sexuelle
- ✓ Comment rendre les missions les plus inclusives possibles ?
- ✓ Equilibre de l'offre de services proposée aux usagers

Prévention

- ✓ EVRAS dans les écoles maternelles et primaires
- ✓ Multi culturalité dans l'EVRAS
- ✓ Festival EVRAS
- ✓ Contraception naturelle et masculine
- ✓ Harcèlement scolaire
- ✓ Dépistages IST. Comment parler de dépistage avec les patientes lors d'un entretien préparatoire à l'IVG, comment sensibiliser l'équipe à la question des IST, qui former et comment, comment transmettre un résultat, comment prendre en compte les publics à risque (FSF, HSH, ...), comment traiter ces questions à l'accueil (lors d'une demande de contraceptif par exemple ou lors d'une prise de rdv), ...
- ✓ Développement de dépistages rapides (TROD)
- ✓ Dépistage en centre de planning, formation des équipes, cibler les publics à risque, développer la communication.
- ✓ Comment apporter un soutien psychologique adapté et spécifique, préventif aux bénéficiaires ?

Politique

- ✓ Militantisme et féminisme
- ✓ Missions spécifiques au secteur du planning et le maintien de la pluridisciplinarité au sein d'une seule institution

Ressources humaines

- ✓ Formation à la prise en charge des publics vulnérables
- ✓ Formation aux technologies
- ✓ Formation à l'interculturalité

Services d'aide à domicile

Communication

- ✓ Amélioration de la communication entre les travailleurs en vue d'une meilleure collaboration : Que doit-on communiquer à ses collègues ? Comment communiquer les informations ? A quel moment ?
Notions de communication non-violente
- ✓ Renforcer et améliorer la communication : Optimiser nos outils de communication actuels tels que le cahier de communication, photogramme, application, ... voire en créer de nouveaux en collaboration avec les aides à domicile
- ✓ Communication interne : accompagner les travailleurs dans l'utilisation de nouveaux moyens de communication et permettre le déploiement efficace de ceux-ci semble désormais incontournable

Accessibilité

- ✓ Apprendre de l'expérience des bénéficiaires et des prestataires (dont les hôpitaux) sur la qualité des prestations : sondage de satisfaction
- ✓ Développer la réactivité/flexibilité
- ✓ Proposer des formations aux prestataires : outiller mieux les prestataires pour obtenir une meilleure qualité d'accompagnement
- ✓ Organisation logistique du transport des bénéficiaires

Visibilité

- ✓ Renforcer la visibilité interne et externe : contenu média, brochure et autre
- ✓ Développer et mettre en place de nouveaux outils informatiques

Accueil

- ✓ Accueil des nouveaux engagés : un accueil institutionnel cohérent et intégratif d'un nouveau collègue semble être un élément majeur contribuant au bien-être au travail.

Gouvernance

- ✓ Réorganiser les temps de réunions internes, externes afin de faciliter la transmission d'informations, redéfinir les objectifs d'aide des bénéficiaires afin d'améliorer la collaboration et l'interaction entre les travailleurs et autres intervenants

Evaluation

- ✓ Instauration d'un système qualité : Une évaluation continue du travail devrait in fine servir à améliorer les pratiques en définissant et clarifiant certains standards et en s'adaptant aux nouveaux besoins des bénéficiaires.

Services de santé mentale

Accueil et réorientation

- ✓ Comment garder un accueil de qualité malgré un contexte de saturation croissante ? Comment réorienter ? Vers qui, quoi ? Comment s'appuyer sur un travail de maillage et d'interconnaissance pour gérer les difficultés de saturation présentes auprès de chaque intervenant du réseau ? Comment gérer une situation où chacun renvoie une bonne part des demandes au service suivant ? Quels impacts sur les équipes ?

Accessibilité

- ✓ Accès aux droits sociaux

Missions

- ✓ Travail communautaire e
- ✓ Travail de groupe, collectif
- ✓ Evolutions des cliniques de travail

Travail en équipe

- ✓ Règlement général sur le respect des données (RGPD) et le secret professionnel partagé

Travail en réseau

- ✓ Mobilité des équipes SSM vers les autres équipes. Soutenir l'échange des pratiques et une meilleure interconnaissance entre équipes. A quelles conditions ? Sous quelles formes concrètes ?

Politiques

- ✓ Influence des politiques social-santé sur les pratiques et sur les praticiens
- ✓ Influence des politiques social-santé sur les usagers

Gouvernance

- ✓ Quel type de gouvernance une asbl du non-marchand doit-elle privilégier ? Avec quels moyens et quelles limites ? Quels rôle et place de la fonction de coordination/direction, d'un Conseil d'Administration, d'une Assemblée Générale ? En quoi consiste la gestion du cadre administratif et financier d'un SSM ? Quelles charges pour les fonctions administratives et financières ? Avec quels impacts ? Quelles compétences doivent être mobilisées ? Quel temps de travail cela représente-t-il ? Quelle est l'évolution de ce temps de travail dévolu à la gestion ? Quels sont les risques psycho-sociaux liés au travail des gestionnaires ? De quoi les équipes ont-elles besoin en termes d'encadrement ?
- ✓ Infrastructures. Quelles sont les difficultés auxquelles se confrontent certains services en termes d'infrastructures ? Quels sont les moyens dévolus à l'infrastructure et aux frais de fonctionnements ? Sont-ils suffisants ? Avec quelles conséquences sur l'équipe et l'accueil du public ? Qui se charge de l'entretien de l'infrastructure ? Quelles pistes pour dépasser les contraintes immobilières et logistiques ?

Communication

- ✓ Comment les acteurs des SSM peuvent-ils contribuer à mieux visibiliser la santé mentale ? Comment contribuer au travail de déstigmatisation qui a été amorcé durant la crise ? Comment les questions de santé mentale peuvent-elles devenir des enjeux valorisés et valorisants à côté d'autres enjeux publics ? Quel travail de construction avec les politiques de prévention ? A partir de quels dispositifs et quels outils ?
- ✓ Evolutions des infrastructures informatiques vers de nouveaux dispositifs numériques de travail et de communication

Service de soins palliatifs et continués

Travail en réseau

- ✓ Collaboration avec les maisons de repos et de soins : Sensibilisation – Soutien – Prévention
- ✓ Collaboration avec les intervenants de première ligne (infirmiers et médecins traitants)

Gouvernance

- ✓ Construire et rédiger une charte collective éthique de gouvernance dans le cadre ses soins palliatifs

Services actifs en matière de toxicomanies

Accueil

- ✓ Utilisation du collectif pour faire émerger le potentiel et les compétences des familles.
- ✓ Modèle d'accueil dans un CSSI

Accessibilité

- ✓ La surcharge des services, les files d'attente, l'augmentation de la demande, la détérioration des conditions de vie des usagers et le consécutif accroissement de leurs besoins d'accompagnement social ont impacté la capacité d'accueil
- ✓ Identité du service avec le Covid : comment se réinventer ? Comment adapter les stages, l'accueil par rapport à la situation actuelle.

Missions

- ✓ Les projets spécifiques : amener de la nouveauté/ mettre en place des projets fédérateurs / réactualiser les stages/ activités spéciales...

Travail en équipe

- ✓ Le cadre : structuration du travail d'équipe/ un cadre qui guide et auquel on peut se référer en cas d'absence de la coordination, de litige.../ un cadre structurant, rassurant et cohérent sur les participants/ le cadre comme tiers sur lequel on peut se reposer.
- ✓ La transmission du savoir : transmission du savoir technique (lecture de carte, escalade) Créer des supports pour de la rando autonome / question du « parrainage » : faire évoluer la place des participants, les anciens transmettent leur savoir aux nouveaux.

Travail en réseau

- ✓ Échanges et rencontres avec les institutions partenaires ou pouvant le devenir afin d'améliorer les collaborations qui peuvent être utiles aux patients.
- ✓ Travail de partenariat et de collaboration pour mieux connaître les spécificités de chacun, renforcer, améliorer les collaborations et faciliter les références.
- ✓ Articulation avec les lieux de liens / partenariats (pertinence avec tel ou tel partenariat) / intégration des participants dans un tissu social plus large
- ✓ Soutenir la circulation des usagers entre les différents services agréés regroupés au sein d'une structure intégrée et construire certaines offres de manière collective sur le plan du social, de la santé et du communautaire

Bénéficiaires

- ✓ Les nouvelles problématiques que présentent les nouveaux consultants dans un contexte de pandémie, et les modifications qu'elles ont rendu nécessaire dans les modalités d'intervention
- ✓ La capacité à rencontrer les besoins des publics est essentielle. Comment ces besoins évoluent-ils et comment pouvons-nous adapter les actions en fonction de ces évolutions ?

- ✓ Le public féminin : Proportion de femmes par rapport aux hommes dans l'institution/ femmes et consommation/ quelle démarche active pour rétablir le déséquilibre, comment instaurer une parité ?
- ✓ Le participatif vs. infantilisation : Quelle place laisse-t-on au participatif ? Equilibre entre participatif et infantilisation ? Comment se positionne-t-on par rapport à la notion « d'autonomie » ? Les focus-groupes qui offrent un espace de parole aux participants ; Favoriser l'entraide entre les participants ?
- ✓ Le groupe : comment relancer une dynamique de groupe ? Faire en sorte que ce ne soit pas toujours les mêmes personnes en stage ? Ou de proposer de nouvelles choses ? Comment penser un cadre sécurisant et contenant pour tous ?

Communication

- ✓ La numérisation des services social santé
- ✓ Développer des outils de communication (capsules sonores) dans différentes langues à destination des bénéficiaires en situation de migration afin d'entamer un dialogue concernant la santé et proposer différents tests de dépistages rapides et autres examens médicaux

Gouvernance

- ✓ Evolution de la qualité de vie et de travail au sein des asbl
- ✓ Digitalisation des outils d'organisation du travail
- ✓ Un management horizontal et *buton up*, constituent un modèle original au vu de la réalité du monde associatif bruxellois. Il mérite un suivi évaluatif constant ainsi qu'une adaptation certaine et récurrente de son fonctionnement
- ✓ Infrastructure (cadre de vie dans le lieu de travail) : confort sur le lieu de travail ; dimension d'accueil ; question des espaces : comment peuvent-ils remplir les fonctions, les missions... ?
- ✓ Sécurité et encadrement des activités : utilisation de notre matériel (inventaire régulier / respect durée de vie ...)
- ✓ Récolte des données dans un CSSI : uniformisation ? Mise en commun ? Accès et échanges des données ?

Ressources humaines

- ✓ Formation- Développement – accroissement des connaissances
- ✓ Comment rester motivé/intéressé par sa fonction/son projet ?
- ✓ Formation continue des travailleurs : les connaissances par rapport à la toxicomanie/ les connaissances sur le réseau, le secteur/ acquérir plus d'outils en lien avec les missions ; soutenir la double identité sport aventure & santé mentale ; question des diplômes (recyclages, formations permanentes / recherche de profil).

Evaluation

- ✓ Evaluation de la qualité de l'accueil des bénéficiaires

Organismes représentatifs et de coordination

Missions

- ✓ Travailler et communiquer avec ses affiliés, les impliquer activement au débat
- ✓ Instaurer un guide d'apprentissage (« learning outcomes ») sur l'approche palliative à destination des centres de formation ;
- ✓ Améliorer la méthodologie des groupes de travail et des événements à caractère scientifique ;
- ✓ Mettre en œuvre une auto-évaluation de qualité dans l'ambulatoire ;
- ✓ Définir et développer la place du psycho-social en maison médicale ;
- ✓ Définir les conditions d'octroi et labelliser les MM volontaires ;
- ✓ Outiller la première ligne ambulatoire pour renforcer son action communautaire ;
- ✓ Promotion du secteur (comment faire connaître ou reconnaître son secteur) ;
- ✓ Publications, recherches et autres outils de communication – comment ? pour qui ? pour quoi ?
- ✓ Faire remonter l'expertise et le savoir des témoins du vécu, valoriser les témoignages des usagers ;
- ✓ Quelle place pour le plaidoyer /lobbying au sein de nos associations ou comment motiver nos équipes et nos affiliés à ce travail de longue haleine ?
- ✓ Proposition de DEQ commune : Evaluer le travail que nous faisons en IFA (puisque une de nos missions est de développer une coordination avec les autres organismes de la Santé, de l'Action sociale, de la Famille et de la Cohésion sociale, sans exclure d'autres partenaires) ;
- ✓ Travailler l'impact de la digitalisation sur l'accessibilité des services publics et sur l'autonomie des bénéficiaires dans leurs démarches administratives ? Comment les conditions de travail ainsi que les missions des équipes sont affectées/modifiées par la numérisation ?

Gouvernance

- ✓ Développement de plans d'action ;
- ✓ Méthodes et outils d'évaluation ;
- ✓ Bien-être au travail ;
- ✓ RGPD : application du RGPD dans sa structure ;
- ✓ Evolution : freins et résistances ;
- ✓ Gestion : déterminer les possibilités de générer des fonds ;
- ✓ Management : adapter les modes d'organisation interne ;
- ✓ Recueil de données : accompagner ses membres ;
- ✓ Maison des fédérations : créer avec les fédérations et organismes représentatifs, regroupés au sein du CBCS, afin de faciliter le travail en commun et de mutualiser certains coûts.
- ✓ Mécanisme de traçabilité/ gestion des plaintes dans le secteur de l'aide et du soin à domicile
- ✓ Construire et rédiger une charte collective éthique de gouvernance dans le cadre des soins palliatifs.

Travail en réseau

- ✓ Sectoriel : optimiser le travail avec ses affiliés sectoriels ;
- ✓ Local et régional : coordonner l'action sociale en termes de cohérence entre les niveaux de pouvoir ;
- ✓ Transversalité ambulatoire : travailler ensemble, créer des ponts, unir les forces, trouver des effets multiplicateurs afin d'optimiser les moyens mis à disposition entre les acteurs de l'ambulatoire ;
- ✓ Application et faisabilité d'un plan d'actions tel que le Plan Drogues : rédiger, appliquer, évaluer et en constituer des outils de travail et de développement, pour les différents secteurs ;
- ✓ Transversalité : optimiser la collaboration entre CPAS et Associatif ;
- ✓ Quelles sont les conditions nécessaires pour mettre en place un travail en réseau durable ?

- ✓ RGPD : Comment préserver la confidentialité et le secret professionnel tout en permettant une collaboration efficace en cas de pluralité de services concernés ?
- ✓ Travail en réseau autour de la prévention.

Vu pour être annexé à l'arrêté 2022/1120 du Collège de la Commission communautaire française relatif à la sélection des thèmes sectoriels de la démarche d'évaluation 2023-2025 et l'adoption des modalités de mise en œuvre des projets.

Fait à Bruxelles, le 30 JUIN 2022



Alain Maron

Membre du Collège
Charge de l'Action Sociale et de la Santé



Barbara TRACHTE

Présidente du Collège

Chancellerie du Gouvernement francophone bruxellois

Bruxelles, jeudi 30 juin 2022

GOUVERNEMENT FRANCOPHONE BRUXELLOIS
NOTIFICATION DE LA RÉUNION DU COLLÈGE
DU JEUDI 30 JUIN 2022

POINT 31

Projet d'arrêté 2022-1120 du Collège de la Commission communautaire française relatif à la sélection des thèmes sectoriels de la démarche d'évaluation qualitative 2023-2025 et l'adoption des modalités de mise en œuvre des projets.

(COCOF-AM-70.24634)

Décision:

Accord.

Le Collège de la Commission communautaire française adopte l'arrêté 2022/1120 relatif à la sélection des thèmes sectoriels de la démarche d'évaluation qualitative 2023-2025 et l'adoption des modalités de mise en œuvre des projets.

Il charge le Membre du Collège compétent pour la Santé et de l'Action Sociale de l'exécution de la présente décision.

La présente décision est de notification immédiate.

Secrétaire du Collège,

Olivier PETIT

Chancellerie du Gouvernement francophone bruxellois