

## **Circulaire relative à la Démarche d'Evaluation Qualitative (DEQ).**

La législation relative à la DEQ est reprise en annexe 1.

### **A. Etablissement de la liste des thèmes de travail en lien avec la DEQ**

1. Tous les trois ans le Collège fait adresser par la Cellule d'accompagnement de la démarche d'évaluation qualitative (CADEQ) aux services ambulatoires et organismes un courrier leur demandant de proposer des thèmes de travail en lien avec les missions propres à chaque secteur. Cette demande est faite au moins 9 mois avant l'expiration du triennat en cours.

Les thèmes proposés peuvent être des thèmes déjà traités que les services ou organismes désirent approfondir.

2. L'ensemble de ces propositions est transmis au Membre du Collège compétent par les services et organismes dans les deux mois de la réception du courrier de la CADEQ.

3. La liste des thèmes proposés par secteur est transmise au Conseil consultatif qui établit une proposition de sélection de thèmes par secteur. Il motive sa proposition et la transmet au Collège dans un délai d'un mois à dater de sa saisine, à savoir la date à laquelle le point est inscrit la 1<sup>ère</sup> fois.

4. Le Collège arrête la liste des thèmes par secteur et la transmet aux services ainsi qu'à l'Assemblée de la Commission communautaire française.

### **B. Introduction des projets de DEQ par les services ambulatoires et organismes et acceptation de ceux-ci**

1. Les projets de DEQ sont introduits par les services et organismes, sur base du formulaire transmis par l'administration (CADEQ) (modèle joint en annexe 2), dans les 2 mois de la transmission de la liste des thèmes arrêtée par le Collège. Ils sont adressés au Membre du Collège compétent. Les services nouvellement agréés introduisent leur(s) projet(s) dans les 2 mois de leur agrément provisoire. Les Membres du Collège transmettent les projets à la CADEQ pour avis quant à la conformité des projets avec les prescriptions du décret.

2. La CADEQ examine les projets et propose son aide aux services et organismes en vue de les compléter s'ils ne comportent pas l'ensemble des éléments prévus à l'article 172 du décret.

3. La CADEQ transmet les projets de DEQ proposés par les services et organismes au Membre du Collège compétent pour le service ou l'organisme visé et y joint son avis motivé quant à la conformité des projets avec les prescriptions de l'article 172 du décret.

4. Les Membres du Collège compétents valident la conformité des projets proposés et informent les services et organismes de leurs décisions. Copies de ces décisions sont transmises à l'administration (CADEQ). Les motivations des refus sont notifiées dans la

décision.

5. En cas de refus d'un projet de DEQ par les membres du Collège, le service ou l'organisme transmet à la CADEQ un projet modifié dans un délai de 3 mois. Il peut se faire accompagner méthodologiquement par l'opérateur de son choix (éventuellement la CADEQ) afin de l'aider à concevoir un projet conforme aux prescriptions légales. La CADEQ transmet le nouveau projet avec son avis motivé au Membre du Collège dans le mois de la réception du projet modifié.

6. Le Membre du Collège prend sa décision d'acceptation ou de refus quant à ce projet modifié conformément à l'article 172 du décret. Il notifie sa décision motivée au service ou à l'organisme et en transmet la copie à l'administration (CADEQ).

7. En cas de nouveau refus, la condition d'agrément visée à l'article 33, 7° du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires n'est plus remplie. Cette condition d'agrément est vérifiée par l'Inspection.

### **C. Accompagnement par la Cadeq**

1. **La CADEQ a pour mission** d'accompagner méthodologiquement la mise en œuvre de la DEQ des services et des organismes qui le demandent. Elle offre son soutien dans le respect de la déontologie, des réalités de travail, des pratiques et des dynamiques d'évaluation propres à chaque secteur. La CADEQ a également une mission d'information permanente sur la DEQ (cf offre de services en annexe 3).

#### **2. Modalités d'accompagnement**

- Les services ambulatoires ou organismes agréés dans le cadre du décret qui sollicitent l'accompagnement de la CADEQ se voient proposer une première rencontre afin de définir les besoins, le rythme des rencontres et le contenu de celles-ci.
- Lorsqu'il y a un accompagnement par la CADEQ, un courrier officiel de l'administration confirme l'engagement des deux parties (cf modèle en annexe 4). Celui-ci est transmis pour information au Membre du Collège compétent.
- Le service ou l'organisme est libre à tout moment de mettre fin à l'accompagnement.
- La CADEQ peut mettre fin à son accompagnement si les conditions réciproques dans lesquelles cet accompagnement a été demandé et accepté n'ont pas été mises en œuvre et ne lui permettent plus de remplir sa mission correctement. Elle motive sa décision auprès du service ou de l'organisme et en informe préalablement le Membre du Collège compétent.
- La CADEQ peut accompagner un ou plusieurs membre(s) de l'équipe du service ambulatoire ou de l'organisme agréé, plus particulièrement, impliqué(s) dans l'organisation de la mise en œuvre de la DEQ.
- L'accompagnement méthodologique peut donc être individuel ou collectif en ce qu'il peut éventuellement concerner plusieurs membres de l'équipe, un groupe de travail, voire

l'entièreté de l'équipe.

- La CADEQ peut être sollicitée tant sur la méthodologie de mise en œuvre d'un processus d'autoévaluation au sein des services ambulatoires et des organismes que sur le projet triennal proprement dit. L'accompagnement peut porter sur différents aspects de la démarche et du projet d'évaluation qualitative comme par exemple : la mise en œuvre de la démarche, la détermination des objectifs, le soutien à la définition des priorités, l'organisation des étapes, la réflexion sur les contraintes et opportunités rencontrées dans la mise en œuvre du projet, la recherche et la conception d'outils adaptés au projet, la prise de recul et l'évaluation.
- Les ressources de la CADEQ sont issues de différents référentiels méthodologiques liés à l'élaboration de projets et aux méthodes d'évaluation.
- La CADEQ n'impose aucun modèle méthodologique d'évaluation qualitative.

#### **D. Rôle de la CADEQ dans l'élaboration des rapports annuels et trisannuels**

1. Chaque année, la CADEQ, sur base des informations transmises par les services et organismes, rédige le projet de rapport du Collège sur la mise en place des projets DEQ visé à l'article 175 du décret.

A cette fin, elle rencontre au moins une fois par an chacun des services ambulatoires et organismes agréés afin de récolter les informations nécessaires à l'élaboration de ce rapport. Elle se base principalement sur les rapports d'activité des services et organismes. Le modèle de la partie du rapport d'activité relative à la DEQ est joint en annexe 5 de la présente circulaire.

2. Tous les 3 ans, la CADEQ, sur base des informations transmises notamment dans les rapports d'activité par les services et organismes, rédige le projet de rapport du Collège relatif à l'analyse sectorielle et intersectorielle portant sur la mise en œuvre de la DEQ visé à l'article 176 du décret.

#### **E. Contrôle de la mise en œuvre de la DEQ par l'inspection**

1. L'Inspection est chargée de vérifier que les services ambulatoires et organismes agréés mènent une DEQ conformément aux articles 33, 169 et 170 du décret.

2. A cette fin elle vérifie notamment:

- l'existence d'une DEQ
- le caractère collectif de la DEQ menée par le biais d'une attestation prévue dans la CCT (cfr modèle annexé 6)

3. Les rapports de l'Inspection sont transmis aux Membres du Collège compétents pour les services et organismes visés.

## F. Rôle des partenaires sociaux par rapport à la DEQ

Au cours de l'élaboration du décret de la Commission communautaire française relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'Action sociale, de la Famille et de la Santé, le Collège de la Commission communautaire française et les représentants des travailleurs et des pouvoirs organisateurs des secteurs relevant de l'Aide aux Personnes et de la Santé ont signé un **Protocole d'accord** relatif à la mise en oeuvre du titre IV « Démarche d'évaluation qualitative ». ( Annexe 7)

Celui-ci prévoyait de conclure au niveau des différentes commissions paritaires dont ils relèvent, des conventions paritaires relatives à l'organisation de la consultation des travailleurs concernant le titre IV « Démarche d'évaluation qualitative » du décret.

**Des conventions collectives** ont été signées suite à l'adoption du décret. ( Annexes 8 et 8bis)

Elles précisent les modalités de participation des travailleurs dans le processus « démarche d'évaluation qualitative ».

Elles prévoient notamment que :

La délégation syndicale, à défaut la délégation syndicale inter-centres, à défaut deux permanents syndicaux d'organisations représentatives des travailleurs pourront vérifier et attester du bon déroulement de la concertation des travailleurs et de leur information durant l'élaboration et la finalisation du projet relatif à la mise en oeuvre de la DEQ au sein des établissements.

Avant d'être transmis au Membre du Collège compétent, le projet sera diffusé auprès de chaque travailleur qui disposera d'un délai d'un mois pour formuler ses remarques dans un cahier d'observation accessible.

Par ailleurs, les cas de dysfonctionnement des modalités de consultation et de participation des travailleurs dans la finalisation, la mise en oeuvre et l'évaluation de la DEQ devront être signalés dans les meilleurs délais aux partenaires sociaux signataires des conventions collectives et aux Membres du Collège compétents.

Un bureau de conciliation sera demandé par la partie la plus diligente, et les résultats devront être communiqués immédiatement au Membre du Collège compétent.