



Présents :

Isabelle Ribesne-de Haas

Isabelle
de Haas

Marie-Philippe Hautval

MPL Hautval

Anne Ducamp

~~AD Ducamp~~

Olivier Bernard

~~OB Bernard~~

Paul Verhaeten

PV Verhaeten

Françoise Van den Byndt

Sophie Duerberg

S. Duerberg

Didier du Boulay

~~DD Boulay~~

André Sweins

~~AS Sweins~~

Patrice de Ruyver

Dorothee van der Straten

DvdStraten

Isabelle de Cartier Es. de Cartier

Françoise Van den Eynde. ~~CV Eynde~~

RAPPORT D'ACTIVITES 2014

Procurations :

Gaody Paumentier

à Sophie Duerberg
à Anne Ducamp

Excusés :

Vincent Vandenhoute

Katia Rizzi



1. Introduction
2. Cadre légal particulier de l'Association
3. Administration de l'Association
4. DEQ 2014 – 2016
5. Bilan des formations 2014
6. Conclusions



1. INTRODUCTION

L'an dernier, nous débutons le Rapport d'activités par cette question : « Le Cefem à l'aube d'un tournant majeur ? ».

La question qui se posait était bien celle d'un **positionnement stratégique adéquat sur le marché des opérateurs de formation** dans un domaine extrêmement pointu et spécialisé : **la formation à l'écoute du malade en fin de vie, en soins palliatifs.**

L'enjeu de notre questionnement était - est d'ailleurs toujours - de trouver une voie qui **concilie la spécificité de notre mission avec éthique, qualité et viabilité financière pour rendre pérenne notre activité.**

Positionnement stratégique adéquat : nécessité de prendre une position stratégique en adéquation avec les demandes du marché. Dans le cadre de la DEQ, nous avons souhaité approfondir cette question. Nous sommes allés bien au-delà de ce qui était purement demandé par la DEQ, en faisant appel à un « Facilitateur de changement » extérieur qui a encadré l'équipe pour aboutir à déterminer notre positionnement stratégique.

Le marché des opérateurs de formation : il est grand, pluriel, commercial ou non, traditionnel ou innovateur, ... Le Cefem s'est clairement positionné comme un opérateur de formation non commercial, innovateur, avec des méthodes pédagogiques visant le long terme.

La formation à l'écoute du malade en fin de vie, en soins palliatifs : ce domaine très pointu nécessite des formateurs de haut niveau, qui ont travaillé de manière approfondie les questions de pertes, de mort, de deuil, d'écoute, de respect de soi et des autres, ... des formateurs qui libèrent la parole des soignants pour libérer la parole des malades, qui permettent aux soignants de s'autoriser à ouvrir un espace de réflexion personnelle pour mieux réfléchir aux situations difficiles auxquelles ils sont confrontés.

Spécificité de notre mission : « *L'association a pour but le développement et l'amélioration des soins palliatifs et continués, la formation et la supervision des personnes qui, à titre professionnel ou comme volontaires, sont en contact avec les malades afin d'améliorer la qualité des soins palliatifs ainsi qu'une écoute adaptée au vécu personnel des patients* » (article 3 des statuts de l'asbl Centre de Formation à l'écoute du malade – NE 432 369 580).



Ethique : « ensemble des principes moraux qui sont à la base de la conduite de quelqu'un » (Larousse), « *Ordre éthique, chez Hegel, ce qui concerne l'organisation des rapports sociaux, par opposition à la moralité qui énonce les principes de l'action individuelle* », ou encore pour Michel Dupuis « *Sans qu'il soit question de dépasser ou de mésestimer l'éthique clinique et l'éthique de la relation soignante, le temps est venu aujourd'hui de construire une éthique organisationnelle dans le secteur de la santé. Il s'agit ainsi d'ajouter à l'éthique de la relation personnelle celle du travail collectif.* » Au regard de toutes ces acceptions, dans toutes les situations rencontrées par les formateurs sur le terrain, nous ne pouvons éthiquement passer sous silence l'immense difficulté des soignants à « garder la tête hors de l'eau » vu la pression de rentabilité qui pèse sur leurs épaules. Les formateurs du Cefem sont particulièrement attentifs et soucieux de permettre aux soignants de trouver ou retrouver sens dans leur profession même au sein de situations devenues terriblement complexes. La qualité de leurs interventions (des formateurs et des soignants !) est le moteur de notre démarche actuelle.

La viabilité financière de l'activité du Cefem est bien évidemment une condition sine qua non pour rendre pérenne notre activité. Nous nous y attachons en restant dans l'esprit d'un service financé pour partie par les deniers publics pour améliorer la qualité de vie, des soins palliatifs et de la fin de vie des patients que « prennent en soins » les soignants qui participent aux formations du CEFEM.

Dans les pages qui suivent, vous pourrez parcourir les actions menées en 2014 pour atteindre et poursuivre longtemps encore cet objectif.

Bonne lecture !

Isabelle de Cartier

Directrice du CEFEM



2. CADRE LEGAL PARTICULIER DE L'ASSOCIATION

- Décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé (MB 08/05/2009)

Et en particulier l'art 26 : « *Le service de soins palliatifs et continués exerce tout ou parties des missions suivantes : ... 4° sensibiliser, assurer la formation, théorique ou pratique, la formation continue ou la supervision d'intervenants professionnels ou bénévoles, extérieurs au service, amenés à traiter ou à soutenir les patients atteints d'une maladie à pronostic fatal et leur entourage ...* »

- Arrêté du 4 juin 2009 du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé

Et en particulier pour ce qui concerne sa programmation : art 3, son agrément : art 4, les normes à respecter : articles 5 à 14 et 57, le financement de la coordination : art 59, en tant service ambulatoire agréé par la Cocof dans le domaine de la santé

- Statuts du Centre de formation à l'écoute du malade (en abrégé CEFEM) parus aux annexes du Moniteur Belge du 19 août 2005 (NE 432 369 580)

Et en particulier l'art 3 : « *L'association a pour but le développement et l'amélioration des soins palliatifs et continués, la formation et la supervision des personnes qui, à titre professionnel ou comme bénévoles, sont en contact avec les malades afin d'améliorer la qualité des soins palliatifs ainsi qu'une écoute adaptée au vécu personnel des patients* »



3. ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION

Assemblée Générale

L'assemblée générale s'est réunie une fois en 2014 : le 8 mai.

Membres :

Docteur Didier du Boullay
Docteur Vincent Vandenhaute
Madame Anne Ducamp
Madame Chantal de Hemptinne
Madame Françoise Van den Eynde
Madame Goudy Parmentier
Madame Isabelle de Cartier d'Yves, directrice
Madame Isabelle Ribesse – de Haas, présidente
Madame Joëlle Durbecq
Madame Marie Philippe Hautval
Madame Sophie Duesberg
Monsieur Adrien de Schietere de Lophem
Monsieur Alain Durbecq, coordinateur
Monsieur André Iweins d'Eeckhoutte
Monsieur Bernard Viérin
Monsieur Gérald Hayois
Monsieur Michel Olmanst
Monsieur Patrice de Ruyver
Monsieur Paul Verstraeten
Monsieur Réginald Pauwels

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration s'est réuni 5 fois en 2014 : les 7 février, 8 mai, 20 septembre, 19 novembre et 3 décembre.

Administrateurs :

Docteur Didier du Boullay, président à partir du 8 mai 2014
Madame Goudy Parmentier
Madame Isabelle Ribesse – de Haas
Monsieur Gérald Hayois
Monsieur Patrice de Ruyver



Personnel employé du Cefem

Cadre de personnel financé (cfr Décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé (MB 08/05/2009) : 0.25 ETP direction et 0.5 ETP coordination

Personnel de coordination effectivement présent en 2014 :

Madame Isabelle de Cartier, directrice : 0.25 ETP

Monsieur Alain Durbecq, coordinateur : 0.6 ETP jusqu'au 14 novembre 2014

Madame Dorothee van der Straten : 0.5 ETP depuis le 4 décembre 2014

Les formateurs du Cefem

Le Cefem travaille avec des formateurs indépendants ayant un profil répondant au minimum aux conditions suivantes:

- avoir une formation de psychologue, ou toute autre formation d'études supérieures avec une formation complémentaire en psychologie ;
- avoir une expérience en milieu de soins ;
- avoir une expérience de travail en équipe ;
- avoir une aptitude à la formation et à l'écoute ;
- avoir suivi une session ou formation en développement personnel.

Les liens de collaboration entre le Cefem et les formateurs indépendants sont formalisés dans un document - une charte - appelé le « Vade-mecum ». Cette charte devra être revue en profondeur pour suivre l'évolution et le développement des activités du Cefem, et lui donner un nouveau cadre de fonctionnement.

L'équipe des formateurs :

Madame Anne Ducamp

Madame Françoise Van den Eynde

Madame Katia Rizzi

Madame Marie-Philippe Hautval

Monsieur Michel Olmanst (arrêt de la collaboration en mars 2014)

Monsieur Paul Verstraeten

Le Docteur Olivier Bernard (début de la collaboration en septembre 2014)

Ce qui distingue et fait la qualité des formations du Cefem est directement dépendant des formateurs : ils sont compétents, qualifiés, curieux, et avec des valeurs humaines reconnues.



4. DEQ 2014 - 2016

Nous abordons avant tout le processus de démarche d'évaluation qualitative entamée en 2014.
Thème choisi : Accessibilité et Visibilité du service

Suite à un entretien avec Madame Eva Prins (Cadeq - Cocof), après réflexion en interne, notamment en supervision institutionnelle équipe de coordination et formateurs réunis, après avoir fait la DEQ 2011-2013 sur la thématique « Connaître notre public », il nous est apparu évident que nous devons améliorer la communication avec le public que nous avons maintenant ciblé.

Le but de la nouvelle DEQ est de mieux faire connaître le CEFEM, son activité, ses formations, au public, pour déployer davantage l'activité pour laquelle le CEFEM est subsidié, avec une attention particulière au point suivant : les formations permettent à notre public-cible de maintenir son activité professionnelle, voir consolider son emploi par un renforcement de ses capacités à faire face aux situations professionnelles complexes qu'il rencontre.

Synthèse de l'analyse de l'environnement du service en relation avec le thème de la DEQ :

1° : le site WEB : vu sa vétusté et les changements intervenus dans l'équipe au cours des 3 dernières années, le site web souffrait d'un manque de mises à jour régulières.

2° : le site Web est apparu comme une bonne vitrine, un bon moyen de communication pour faire connaître l'activité du Cefem

3° : le Cefem souhaite déployer son activité de formation pour laquelle il est – partiellement – financé par les pouvoirs publics.

4° : les formations sont dispensées dans un contexte de plus en plus difficile : les soins palliatifs et la fin de vie en MR/MRS (essentiellement pour ce qui concerne notre activité) ; le personnel est faiblement qualifié, multiculturel, et sa durée de vie professionnelle est courte

Présentation de l'objectif :

Faire du site web une vitrine représentative de l'activité du Cefem et un instrument de communication

Critères et indicateurs de réalisation déterminés pour l'année 2014 :

site : refonte réalisée fin 2014

formation du secrétaire pour le mettre à jour



Evaluation de la réalisation et commentaires :

Le Conseil d'administration du CEFEM après exposé du projet a été extrêmement intéressé par la thématique choisie.

Le CEFEM avait besoin d'un lifting, c'était évident !

Vu le peu de ressource en interne et sa non spécialisation en la matière, il a été décidé de faire appel à des ressources externes :

- il fallait trouver quelqu'un pour déterminer le processus de changement et l'encadrer
- il fallait un web master
- il fallait un designer

1° : processus interne

- supervisions institutionnelles : 5 en 2014
- réunions avec le « facilitateur de changement » qui a encadré le processus : 6 avec la coordination, 2 avec les formateurs, 2 avec le conseil d'administration
- réunions avec le web master : une dizaine de réunions avec la coordination + nombreux échanges de mails !
- réunions avec le designer : 5 + nombreux échanges de mails et téléphoniques !

2° : effets produits

- **nouveau logo**
- **nouveau site internet**
- **nouvelle présentation du catalogue de formations**
- **nouveau profil de fonction pour le « secrétaire » du Cefem et engagement d'une nouvelle collaboratrice**



Conclusion DEQ 2014 :

Les résultats produits par la démarche DEQ en 2014 ont dépassé – et de loin – le résultat escompté pour l'année. Le processus a été intense, soutenu par un Conseil d'administration volontariste.

Nous poursuivrons la supervision institutionnelle en 2015, nécessaire pour accompagner un tel processus de changement au sein d'une institution où, justement, la parole est première pour créer du lien et de la dynamique.

La direction du Cefem poursuivra en 2015 le travail avec le « Facilitateur de changement » pour maintenir le professionnalisme nécessaire à ce changement dans la petite structure qu'est le Cefem.

La nouvelle « chef de projet » poursuit une collaboration très régulière avec le web master pour « s'approprier » le site Web et l'actualiser très régulièrement.

Nous vous invitons à apprécier le nouveau logo du Cefem, son nouveau site web www.cefem.be ainsi que la nouvelle présentation de son catalogue de formation que nous joignons à ce rapport d'activités ! La nouvelle collaboratrice, Dorothee van der Straten, est à votre disposition pour tous renseignements complémentaires ! Vous pouvez également communiquer avec le Cefem directement par le biais du site web : nous répondons à votre demande dans les plus brefs délais !



5. BILAN DES FORMATIONS 2014

FORMATIONS	total journées	
Ecoute dans la relation soignant-soigné (3 jours)	6	
Accompagnement patients confus désorientés ou agressifs (2 jours)	2	
Deuils inopinés (2 jours)	4	
Travailler professionnellement avec ses émotions (2 jours)	2	
La communication inter personnelle (2 jours)	2	
L'entrée en institution (2 jours)	4	
Relations avec la famille : créer un partenariat (2 jours)	4	
La dépression de la personne âgée (2 jours)	4	
Démence: formation de base (1 jour)	35	
Démence: formation approfondie (3 jours)	72	
Gestion de l'agressivité et du conflit (2 jours)	16	
Soins palliatifs (3 jours)	24	
total	175	jours de formation (dt 10% d'annulation)
	1225	heures de formation

SUPERVISIONS	total heures	
Supervision (séances de 2 heures ou 2 heures 30')	101	heures de supervision



FORMATIONS PAYEES POUR LES FORMATEURS

Nombre d'heures de formation payées pour les formateurs

(= « investissement qualité »)

96

heures

Commentaires :

- a. la formation la plus demandée reste toujours « la formation de base pour la démence » : 35 sessions demandées, suivie de « la formation approfondie en démence » : 24 sessions. Viennent en 3^e lieu les formations en « soins palliatifs » : 8 sessions et celles concernant « la gestion de l'agressivité et du conflit » : 8 sessions. Ces formations recouvrent 1029 heures de formation (sur un total de 1225) consacrées aux problématiques les plus rencontrées dans la cadre de l'accompagnement de la fin de vie en MR/MRS : la démence, l'agressivité et les conflits, et les soins palliatifs

→ Le « core business » du Cefem reste bien centré sur son activité statutaire.

- b. par rapport aux années précédentes :

en 2012 : 755 heures de formation/supervision et 175 heures en investissement qualité formateurs

en 2013 : 907 heures de formation/supervision et 120 heures en investissement qualité formateurs

en 2014 : 1326 heures de formation/supervision et 96 heures en investissement qualité formateurs

→ Le volume d'heures de formation/supervision commandé au Cefem reste dans un trend positif.



6. CONCLUSIONS

L'année 2014 a été une année charnière, c'est évident.

Mais il fallait que la charnière soit bien huilée pour que la porte tourne bien et

... se referme sur une collaboration constructive avec Monsieur Durbecq qui a quitté l'asbl en novembre 2014 et que nous remercions

... se referme sur une collaboration constructive avec l'un de ses administrateurs, Monsieur Hayoit qui a présenté sa démission à la fin de l'année 2014, et que nous remercions également

... se referme sur un mode de fonctionnement qui permettait de plus en plus difficilement de faire face aux nouveaux défis du marché

... reste ouverte aux valeurs du Cefem, telles que décrites dans l'introduction à ce rapport d'activité, et qui constituent l'ADN de notre institution

... s'ouvre toujours plus à une prise de conscience aigüe de la difficulté du métier de formateur, du métier de soignant, des exigences financières des pouvoirs subsidiant et de celles des commanditaires de formations

... s'ouvre résolument et largement à une professionnalisation croissante, réfléchie et encadrée tant de la structure que de la gestion de l'activité du Cefem

Nous vous invitons à lire en annexe le rapport d'activités financier. Celui-ci a été un outil utile au cours de l'année pour nous permettre de mener à bien notre activité.

L'équipe de coordination du Cefem,

Dorothee van der Straten, chef de projet

Isabelle de Cartier, directrice

Annexes : 2

- Rapport d'activité financier 2014
- Catalogue de formations 2015