

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



**CEFEM** **M**  
ASBL

---

CEFEM - Centre de Formation à l'Écoute du Malade

Siège social: Avenue Léon Tombu 4 - 1200 Bruxelles - Belgique - tél 02 345 69 02

[www.cefem.be](http://www.cefem.be) - [info@cefem.be](mailto:info@cefem.be)

Compte bancaire: BE19 3751 0066 9612

RPM Bruxelles - num. d'entreprise: BE0432.369.580

Agréé par la Commission Communautaire Française



1. INTRODUCTION	3
2. CADRE LÉGAL SPÉCIFIQUE DU CEFEM	4
3. PHILOSOPHIE GÉNÉRALE DU CEFEM	4
4. COMPOSITION ET DYNAMIQUE DE L'ASSOCIATION	5
5. ACTIVITÉ DU CEFEM EN 2020	9
Contexte 2020	9
L'activité de formation et de supervision : aperçu chiffré	10
Quelques données issues de l'analyse des évaluations	12
Passage au virtuel	14
6. PARTENARIATS	15
7. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE TRIENNAT 2020-2022	16
8. COMMUNICATION	19
9. CONCLUSION ET PERSPECTIVES	19

## 1. Introduction

*Une drôle d'année s'est achevée pour le Cefem et ses partenaires, fortement impactée bien entendu par la crise sanitaire liée au coronavirus. L'essentiel du travail de l'association a été dans le sens de maintenir le lien avec ses bénéficiaires et avec les formateurs dans un contexte sans cesse chamboulé.*

*Les pages qui suivent vous présenteront en mots, en chiffres et en schémas l'activité de l'association durant cette année. Après les succès des années précédentes, on ne peut que constater un ralentissement important de l'activité de l'association.*

*Plusieurs changements ont eu lieu au sein du Cefem : Patrice de Ruyver, administrateur depuis 2010, et Katia Rizzi, formatrice depuis 2012, ont décidé, après de belles années avec nous de continuer leur chemin vers de nouveaux horizons. Nous les remercions pour leur engagement au sien de l'association, leur enthousiasme et les excellents moments de collaboration.*

*De bonnes choses aussi en 2020 : l'arrivée au sein de l'équipe d'une nouvelle chef de projet, Kathleen Verougstraete, la concrétisation de nouvelles collaborations avec deux formateurs et l'émergence de nouveaux partenariats avec des institutions actives dans la santé. Petit à petit mais sans perdre le cap de notre mission, nous tâchons de rester proches de nos institutions et ouverts à de nouvelles propositions.*

*Les perspectives pour 2021 sont positives, nous accueillons les événements avec énergie et persévérance, en étant confiants que 2021 sera marquée par la résilience et les découvertes.*

*Bonne lecture !*

## 2. CADRE LÉGAL SPÉCIFIQUE DU CEFEM

- 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 que 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. PHILOSOPHIE GÉNÉRALE DU CEFEM

Lors de la première « mise au vert » du 13 octobre 2018, les formateurs, le conseil d'administration et la coordination ont fait un travail d'alignement sur la mission du CEFEM : « Qu'est ce qui manquerait au monde, si le CEFEM n'existait pas ? »

La mission du CEFEM accordée est devenue :

A travers un espace d'écoute, de parole, d'expression et d'expérimentation de manières d'être, le CEFEM (Centre de formation à l'écoute du malade) permet de revisiter et d'envisager différents angles de vue sur l'accompagnement dans la relation d'aide et de soin.

L'Humain, dans sa globalité, est au centre de l'accompagnement.

## 4. COMPOSITION ET DYNAMIQUE DE L'ASSOCIATION

### 4.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'assemblée générale s'est réunie une fois, virtuellement, en 2020 : le 09/06/2020

### 4.2. CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration s'est réuni 3 fois en 2020 : les 11/02/20 – 04/05/20 – 16/11/20

Administrateurs :

- Docteur Didier du Boullay Président (administrateur depuis le 04 mai 2010, Président depuis le 8 mai 2014, mandat renouvelé le 17 mai 2018)
- Madame Isabelle Ribesse – de Haas (depuis le 20 avril 2009, mandat renouvelé le 17 mai 2018)
- Monsieur Patrice de Ruyver (depuis le 4 mai 2010, mandat renouvelé le 17 mai 2018) – démission le 24/09/2020
- Monsieur Alexis Nolet (depuis le 25 mai 2016)
- Monsieur Aurian Vaxelaire (depuis le 17 mai 2018)
- Monsieur Boussa El Ouafi (depuis le 17 mai 2018)

Le Conseil d'Administration accueille comme invités, depuis le 16/11/2020, Madame Anne Van Zeebrouck et Monsieur Jim Gautier.

### 4.3. PERSONNEL EMPLOYÉ DU CEFEM : ÉQUIPE DE COORDINATION

Cadre de personnel financé (cf. 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) : 0.75 ETP dont 0.25ETP pour une fonction « master » et 0.5ETP pour une fonction « secrétaire ». Total des heures de travail de la coordination par semaine : 60 heures dont 31,5 heures financées sur fonds propres.

En 2020, l'équipe de coordination du Cefem était composée comme suit :

- Madame Anouchka de Grand Ry, directrice : 0.526 ETP (=20h/semaine)
- Madame Dorothee van der Straten, chef de projet : 0.526 ETP (=20h/semaine) jusqu'au 19/01/2020
- Madame Éléonore de Neve, chef de projet : 0.526 ETP (=20h/semaine), en congé de maternité jusqu'au 28/02/2020 puis en congé parental du 01/03/2020 au 03/06/2020
- Madame Kathleen Verougstraete, chef de projet : 0.526 ETP (=20h/semaine) depuis le 20/01/2020
- Madame Élisabeth Hautier, chef de projet (en contrat de remplacement pendant le congé de maternité d'Éléonore de Neve), 0.526 ETP (=20h/semaine), du 20/11/2019 au 16/01/2020.
- Madame Valérie Mangion, chef de projet (en contrat de remplacement pendant le congé de maternité d'Éléonore de Neve), 0.526 ETP (=20h/semaine), du 17/01/2020 au 03/06/2020.

Le 1er février 2020, le CEFEM a obtenu une dérogation pour les qualifications d'Anouchka de Grand Ry pour occuper un poste de niveau universitaire. Concrètement, elle fait désormais partie du cadre agréé subventionné par la COCOF.

#### 4.4. LES FORMATEURS DU CEFEM

Le Cefem travaille avec des formateurs indépendants ayant un profil répondant - de préférence - aux conditions suivantes :

- avoir une formation de niveau supérieur ou universitaire, de préférence avec une formation complémentaire en psychologie ou en pédagogie ;
- avoir une expérience en milieu de soins ;
- avoir une expérience de travail en équipe et de gestion de groupes ;
- pouvoir témoigner d'un travail sur soi en développement personnel.

Le Cefem est particulièrement attentif à ce que les formateurs fassent preuve de leur capacité :

- à intervenir adéquatement en milieu de soins (MR/MRS, hôpitaux, services de soins à domicile, maisons de répit ...) ;
- à gérer une dynamique de groupe ;
- à travailler sur les attitudes et aptitudes des participants ;
- à respecter les principes généraux de pédagogie du Cefem : écoute, parole, respect, élaboration commune des concepts théoriques au départ d'études de cas et de mises en situation ;
- à intégrer la philosophie générale du Cefem.

En 2020, l'équipe de formateurs du Cefem était composée des personnes suivantes :

- Le Docteur Olivier Bernard
- Madame Anne Ducamp
- Madame Marie-Philippe Hautval
- Madame Sylvie Jamar
- Madame Lydia Lassaux
- Madame Magali Noirfalise
- Madame Emmanuelle Paternostre
- Madame Katia Rizzi
- Madame Françoise Van den Eynde

Katia Rizzi a quitté l'association en juillet 2020 après près de 8 années de collaboration plus que positive et enthousiaste.

Deux nouveaux formateurs ont rejoint l'équipe, Anne-Gaëlle Baudot et Paolo Doss. Vu les circonstances exceptionnelles de cette fin d'année, leurs premiers pas pour le CEFEM ont été reportés à début 2021.

Chaque formateur dispose d'atouts, de connaissances, de savoirs, d'expériences qui lui sont propres et il importe à la coordination de proposer des collaborations avec chaque institution sur base de ces spécificités.



#### 4.1. LA FORMATION CONTINUE ET LA DYNAMIQUE ASSOCIATIVE DU CEFEM

- **Réunions de coordination et de formateurs**

Ces réunions rassemblent les équipes de coordination et de formateurs et sont l'occasion d'échanger tant sur des aspects pratiques de la collaboration que sur des questions de fond relatives à la pratique des formateurs. 3 réunions ont eu lieu en 2020 (janvier, avril et septembre).

- **Formation continue des formateurs**

Le Cefem soutient les formateurs dans leur formation continue par l'octroi d'un forfait annuel alloué à une ou des formations en lien avec les thématiques traitées par l'association, ou avec des techniques pédagogiques. A titre d'exemple, voici quelques intitulés de formations suivies par des formateurs :

- Comment la crise a bouleversé le travail du soignant. Et après?
- Comment la crise a bouleversé la relation à la famille. Et après?
- Comment la crise a bouleversé la relation à soi et au monde. Et après?
- Participation au 13ème colloque de formation Approches non-médicamenteuses - Prendre-soin et milieux de vie
- Formation « Agile for managers »
- Participation au certificat Accompagnement et soins palliatifs - IUFC (Certificat interuniversitaire UCLouvain et Université catholique de Lille)

En outre, 3 demi-journées de formation à l'outil de vidéoconférence Zoom ont été organisées pour accompagner les formateurs dans la transition vers des sessions de formation à distance. Des exercices de mise en pratique entre formateurs ont pu être organisés entre les sessions pour s'exercer.

- **Mise au vert**

La mise au vert, qui regroupe traditionnellement les administrateurs, employés et formateurs du Cefem, initialement prévue le 25 octobre 2020 est postposée au printemps 2021, en raison des restrictions sanitaires en vigueur à ce moment-là. Cette journée est habituellement l'occasion d'échanges, de rencontres ou d'apprentissages pour toute l'équipe du CEFEM réunie.

En 2019, Tania Korsak avait présenté la technique du Clean Language et avait fait vivre un exercice de cohésion d'équipe.

En 2020, Stephan Adam, responsable de l'unité de psychologie de la Sénescence (psychologie du vieillissement) et chercheur à l'ULG, a été invité pour une rencontre autour de l'isolement de la personne âgée, particulièrement ressenti pendant cette crise COVID-19. La journée ayant été reportée en 2021, Stephan Adam y est à nouveau joyeusement convié. Il était intéressant de pouvoir imaginer converger les connaissances des équipes soignantes avec celles des personnes-âgées directement en unissant l'expérience des formateurs à celle du chercheur.



## 5. ACTIVITÉ DU CEFEM EN 2020

### Contexte 2020

En 2020, le monde est touché par la crise du COVID-19. Cette pandémie va entraîner des conséquences diverses et variées pour tout le monde et à tous les niveaux. En ce qui concerne l'activité du CEFEM, le 10 mars, les MR/MRS ferment leurs portes, entraînant une mise à l'arrêt total de l'activité de formation et de supervision du Cefem.

En juin, une toute petite reprise des formations se vit (2 journées données) pour reprendre plus sérieusement en septembre. Novembre et décembre seront marqués par des annulations en masse. Les règles sanitaires évoluent constamment, rendant difficile la perspective de reprise sereine pour les institutions.

La fin de vie et les soins palliatifs vont également connaître de grands bouleversements. Selon le rapport *Covid-19 Fin de vie des personnes accompagnées par un établissement ou service social ou médicosocial*<sup>1</sup>, de la Haute Autorité de Santé en France mis à jour en janvier 2021, « Le confinement, l'isolement et la distanciation sont des mesures sanitaires indispensables pour limiter la propagation de l'épidémie de la Covid-19. Pour autant, ils rendent les situations de fin de vie particulièrement complexes à vivre que ce soit à domicile, en établissement ou dans tout autre lieu de vie. Ces situations sont difficiles pour la personne en fin de vie, ses proches, les autres résidents lorsqu'il s'agit d'un hébergement collectif, mais également pour l'ensemble des professionnels. Les circonstances de l'épidémie amplifient la brutalité et l'intensité de l'annonce de la fin de vie et de la mort elle-même. Le respect des consignes sanitaires évolutives demande aux professionnels sur le terrain de la réactivité et une capacité d'adaptation pour répondre à chaque situation avec humanité, avec les moyens dont ils disposent. »

Outre les répercussions sanitaires, organisationnelles, financières, cette crise apporte des nouveaux besoins/attentes de la part des soignants, notamment celui de pouvoir parler de ce qui s'est vécu, de la gestion des émotions, et d'un travail sur le deuil dans le contexte COVID.

A la fin de l'année, le CEFEM a répondu à plusieurs appels d'offre pour un grand nombre de supervisions cliniques à destination de travailleurs en MR et MRS.

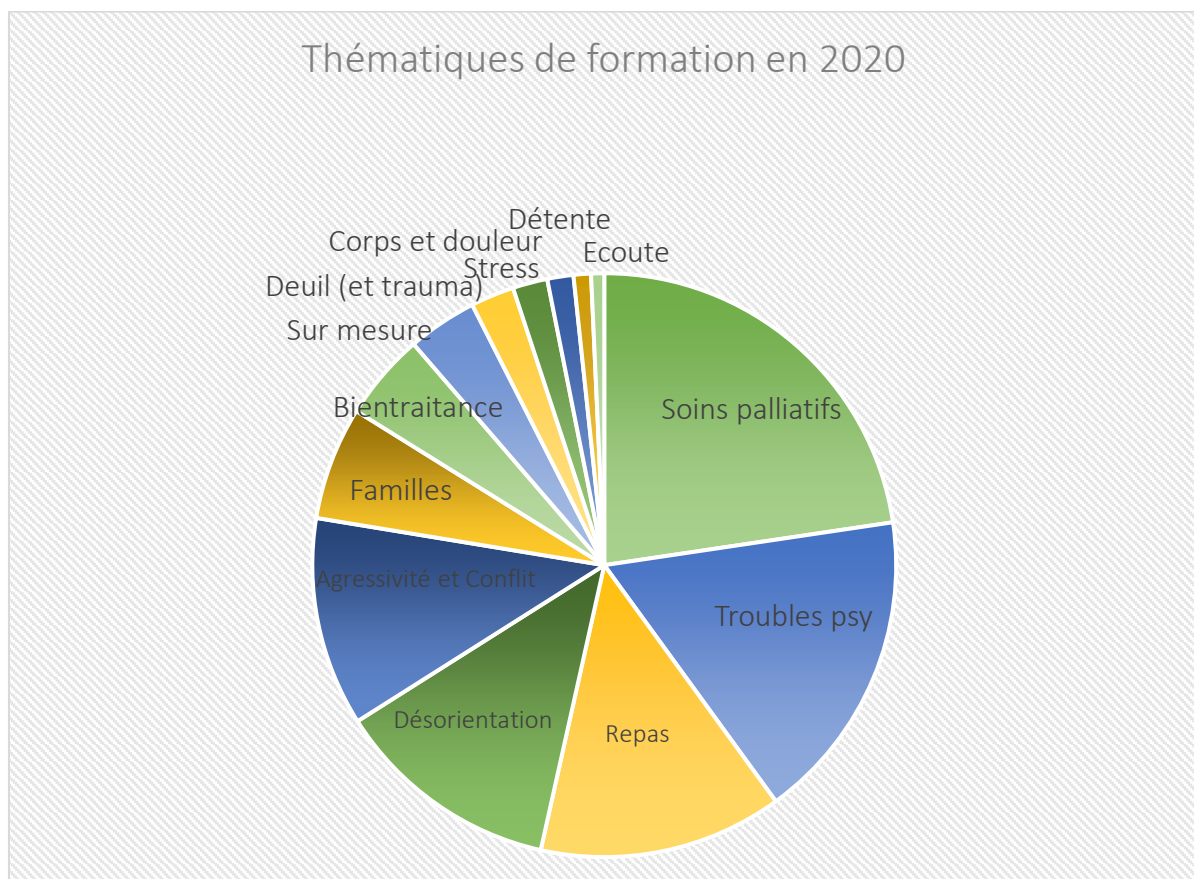
Montrant également une importance accrue d'offrir des espaces d'écoute et de parole pour les travailleurs.

---

<sup>1</sup> HAS • COVID-19 Fin de vie des personnes accompagnées par un établissement ou service social ou médicosocial • mai 2020

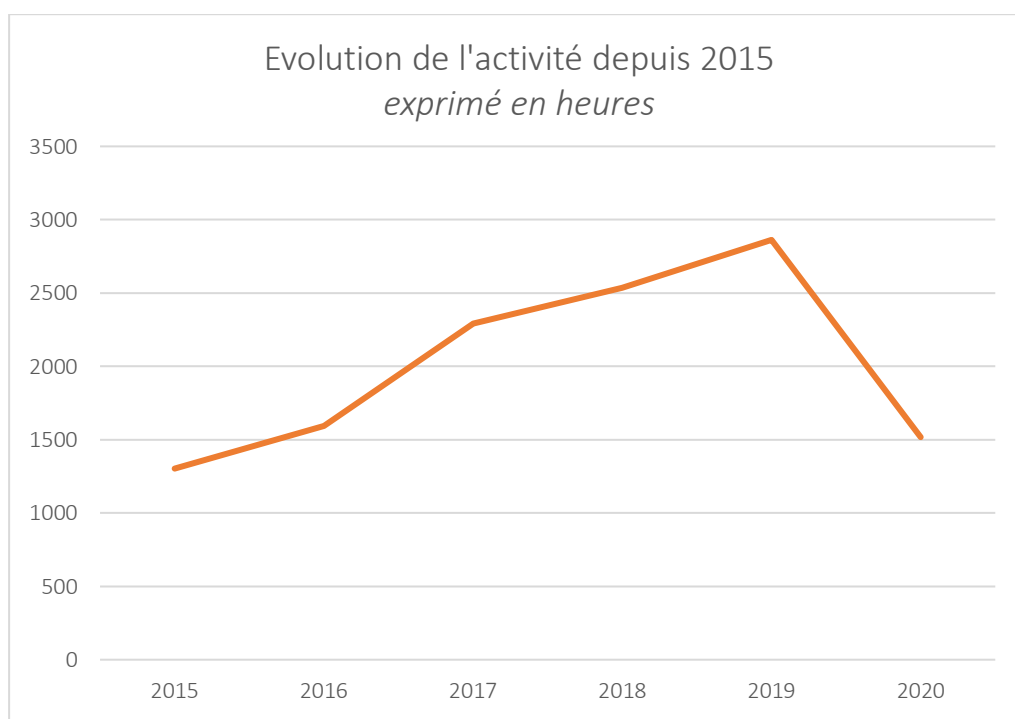
## L'activité de formation et de supervision : aperçu chiffré

FORMATIONS : 212,5 journées en 2020	Journées 2020	%
Sensibilisation aux soins palliatifs	47	23%
Troubles psychiatriques en MR et MRS	36	17%
Accompagnement des repas en MR et MRS	28	14%
Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée	26	12%
Gestion de l'agressivité et du conflit	24	12%
Communication et relations avec les familles des résidents	13	6%
Bienveillance de la personne âgée	10	5%
Sur mesure	8	4%
Trauma et deuil	5	2%
Gestion du stress	4	2%
Écouter le corps et ses douleurs	3	1%
Détente pour les travailleurs	2	1%
Le travail de l'écoute	1,5	1%
SUPERVISIONS : 30 heures en 2020	Heures 2020	
Supervision pour du personnel de MR et MRS	24	
Supervision pour du personnel hospitalier	4	
Supervision pour des responsables d'équipe de soins à domicile	2	



Le nombre de journées annulées en 2020 est de 98. Ce nombre exceptionnellement haut est le résultat de plusieurs périodes de confinement et de mesures strictes imposées aux maisons de repos et autres institutions de soins. Ces annulations ne sont pas alarmantes outre mesure puisque la plupart des sessions annulées ont été reportées à fin 2020 ou 2021, ce qui montre que le lien entre le CEFEM et ses clients n'a pas été rompu par la crise.

Le volume de formations a diminué de 46,5% entre 2019 et 2020. L'association a malgré tout pu assurer 53,5% de son activité programmée sur environ 4 mois d'activité !



Dans cette période chaotique, le CEFEM a fait preuve de flexibilité, d'adaptation, de compréhension envers les institutions, maintenant coûte que coûte une relation de confiance et de respect.

S'il avait été possible de photographier les agendas de chacun en date du 1<sup>er</sup> juin, il aurait été présenté des plannings remplis à leurs maximums, montrant à quel point il était souhaité par tous d'offrir aux travailleurs des espaces de formation et d'accompagnement malgré le contexte. Bien sûr, la prolongation de la situation est venue alléger les choses, mais c'est néanmoins la preuve du souhait des institutions d'un besoin rapide de formations et de supervisions. Le CEFEM est au rendez-vous lorsqu'elles seront prêtes, chacune à son rythme.

Nombre d'institutions clientes : 52 en 2020 dont **24 nouvelles institutions**.

Cette forte augmentation peut s'expliquer notamment par le travail de la coordination pour trouver des participants aux sessions ouvertes. Cela donne l'occasion de proposer des formations sur site à des institutions qui avaient l'habitude d'inscrire leur personnel à des formations externes. La crise COVID jouant son rôle, il est préférable pour beaucoup de ne pas mélanger les travailleurs de différentes institutions.

95 % de volume de formations dispensées par le Cefem est financé par le FeBi. A la différence des années précédentes, un plus large éventail de travailleurs y a accès, en fonction des commissions paritaires.

Nombre de participants à nos formations :

- 1088 personnes ont pu bénéficier d'une formation du Cefem via le FeBi (931 « in situ » + 157 « sessions ouvertes »)
- 56 personnes ont suivi une formation du Cefem directement payée par l'employeur en 2020

Soit un total de 1 144 personnes, pour 2 404 personnes en 2019.

La formation la plus donnée en 2020 était la « **Sensibilisation en Soins Palliatifs** », elle représente 23% du volume total de formations.

En 2020, des formations « sur mesure » ont été créées pour des travailleurs de différents horizons : des gardes à domicile de chez Gammes, des équipes de soins à domicile du Hainaut Oriental, des accueillantes en maison médicale.

→ 53% des formations données en 2020 par le Cefem concernent directement **la fin de vie** : les soins palliatifs, la bientraitance de la personne âgée et/ou en fin de vie, les deuils, le corps et ses douleurs, accompagner sans s'épuiser, décès d'un proche, la relation soignant/soigné ... Cela correspond bien à la mission du Cefem telle qu'énoncée dans les statuts de l'association, en particulier l'article 3, ainsi qu'au 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) suivant lequel le Cefem est agréé comme service de soins palliatifs.

## Quelques données issues de l'analyse des évaluations

Pour plus de détails sur la méthode et les résultats issus de l'évaluation spécifique de la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs » : cf. ANNEXE 2

Le Cefem dispose de chiffres pour la totalité de ses formations. L'organisation des formations en 2020 ne permet cependant pas d'en faire une évaluation pertinente, sur base des formulaires utilisés, puisque :

- Certaines sessions n'ont jamais été terminées
- Il s'est parfois écoulé près d'une année entre la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>ème</sup> journée d'une même session
- Le fonctionnement des maisons de repos a été complètement bouleversé pendant de nombreux mois, et n'a très souvent pas permis qu'un même groupe de personnes suive la totalité d'une formation
- Certaines formations ont eu lieu en présentiel, d'autres par visioconférence
- Le respect des mesures sanitaires, notamment le port du masque et la distance physique entre les participants peuvent avoir été perçu comme un frein à certains échanges et surtout a demandé une adaptation des exercices pratiques
- Le vécu et les besoins des participants ont été pris en compte par les formateurs qui ont – encore plus que d'habitude – adapté leurs méthodes et contenus et permis des temps de paroles nécessaires, quel que soit la thématique

La coordination a néanmoins sélectionné un échantillon de 5 formations/thématique qui ont « échappé » au contexte puisqu'elles ont pu avoir lieu soit au 1<sup>er</sup> trimestre soit entre les deux vagues (sachant que la manière dont les thématiques auront été abordées à ce moment-là sont empreintes du passif de la 1<sup>ère</sup> vague et de l'anticipation de la 2<sup>ème</sup>).

Le tableau ci-dessous reprend une moyenne globale de satisfaction obtenue en reprenant les réponses aux questions suivantes :

- Participants qui estiment que la formation a valu la peine ?
- Participants qui estiment que le contenu est applicable dans leur pratique ?
- Participants qui estiment que leur connaissance a été élargie et améliorée ?

Formation	Satisfaction globale
Sensibilisation aux soins palliatifs	95 %
Troubles psychiatriques en MR et MRS	85 %
Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée	90 %
Accompagnement des repas	93 %
Gestion de l'agressivité et du conflit	87 %
Bienveillance de la personne âgée	83 %
Communication et relation avec les familles des résidents	89 %
Gestion du Stress	81 %
<b>MOYENNE</b>	<b>88 %</b>

Il est intéressant de garder en mémoire qu'une proportion non négligeable des travailleurs n'a pas la possibilité de choisir la thématique de la formation à laquelle il ou elle est amenée à participer.

In fine, à certains degrés près, toutes les thématiques sont fortement appréciées :

- Les participants sont régulièrement demandeurs de formations plus longues afin d'aller plus en profondeur dans la thématique traitée
- La méthodologie, adaptée par chaque formateur, est également souvent reprise comme élément qualitatif des formations.
- L'écoute et la co-construction sont régulièrement repris comme des éléments positifs des formations.

Sur base des retours faits par les formateurs, il est constaté qu'avec cette année particulière, **un temps d'écoute et de parole plus important en début de session est devenu essentiel**, pour permettre aux participants de déposer et de parler, avant d'entamer réellement la formation.

Le contexte actuel rend certaines thématiques plus délicates à aborder qu'à l'habitude. Par exemple, « Sensibilisation aux Soins Palliatifs », « Trauma et deuil » viennent directement soulever les souffrances vécues plus ou moins récemment, que ce soit dans le cadre professionnel ou privé.

La cohésion de l'équipe et les bienfaits d'apprendre à mieux se connaître entre collègues sont toujours présents également.

Cependant, des points d'attention existent. Au sortir de la formation, certains participants expriment :

- une certaine difficulté ressentie à mettre en pratique la théorie proposée pour la formation « Gestion de l'agressivité et du conflit »
- le côté parfois trop théorique de la formation « Troubles psychiatriques en MR et MRS »
- la durée (trop courte) de certaines formations (surtout « Accompagnement des repas en MR et MRS » et « Relation avec les familles ») qui peut frustrer les participants
- une envie d'aborder plus en profondeur certains thèmes liés aux Soins Palliatifs tels que la sédation, l'euthanasie, l'accompagnement des familles, la gestion des émotions, faire équipe, travail du deuil en période de COVID etc.

Ces retours, quelle que soit leur nature, sont l'occasion de se remettre en question et permettent aux formateurs et à la coordination d'adapter l'offre du Cefem en conséquence.

## Passage au virtuel

La possibilité de donner des formations à distance a été évoquée dès le mois d'avril 2020. Cela ne faisait à ce moment-là pas du tout partie des méthodes de formation du Cefem et outre le manque de connaissances des formateurs des outils virtuels et la faisabilité pour les participants, la question de la pertinence d'aborder des thématiques sensibles s'est aussi posée. Fin octobre, le FeBi a demandé à ses opérateurs de formation si cette modalité était envisageable, ce à quoi le Cefem a répondu positivement.

C'est un nouveau challenge pour l'association et pour chacun des formateurs, qui se sont fort investis dans ce défi.

Une formation pour toute l'équipe des formateurs et pour la coordination a été dispensée en décembre 2020 par le CFIP. L'objectif est de mieux maîtriser l'outil Zoom et de permettre de créer autant que possible de la dynamique, de l'écoute, du partage au sein des formations données à distance.

8 journées de formations ont été dispensées par Zoom en 2020. Le CEFEM peut donc aujourd'hui s'adapter aux souhaits des Fonds ou des institutions quant à cette modalité de dispense des formations.

Les retours obtenus des formations en visio provenant tant des formateurs que des participants sont divers :

- Le contexte de suivi de la formation est important : il est très difficile de suivre une formation en visio depuis son lieu de travail ou lorsqu'il y a du bruit dans la maison.
- Des freins « techniques » sont régulièrement rapportés, tels que des difficultés à avoir le son, ou la caméra, des connaissances informatiques très inégales au sein des groupes rendant plus difficiles certains exercices.
- Des avantages sont néanmoins relevés : gain de temps (pas d'embouteillage ou de problèmes de parking), un environnement plus agréable ...

## 6. PARTENARIATS

Outre le FeBi, le Cefem peut compter sur un certain nombre de clients qui investissent « eux-mêmes » dans la formation de leur personnel et font appel au Cefem pour une collaboration particulière ou à long terme. La particularité de cette année a réduit le nombre de projets mais pas leur importance. Voici quelques collaborations fidèles ou nouvelles :

### ○ Service Public Francophone Bruxellois (SPFB)



Il s'agit d'une entité fédérée du paysage institutionnel belge qui gère une série de matières liées de près au quotidien des habitants francophones de la Région bruxelloise : formation professionnelle, enseignement, aide aux personnes handicapées, affaires sociales et de santé, cohésion sociale, tourisme, culture, infrastructures sportives etc. ...

Leur demande a été d'organiser des formations sur la « Gestion de l'agressivité et du conflit ».

### ○ Gammes



**Gammes** 24/24  
7/7

Service de garde-à-domicile à Bruxelles

Un plan de formation « sur mesure » a été imaginé pour 2020, à destination des travailleurs de l'association de gardes à domicile.

Les demandes ont été tournées vers la formation à l'Écoute, ainsi que vers la formation « Pathologies les plus fréquentes chez les personnes âgées : signes et détection ».

### ○ FeBi - APEF



**FeBi**  
vzw/asbl

FeBi asbl est une organisation regroupant plusieurs Fonds de formation et Fonds Maribel fédéraux et bruxellois actifs au sein du secteur non-marchand. Il va s'unir à l'APEF dont les missions générales de chaque Fonds de formations concernent principalement la formation des personnes composant ce qu'ils appellent les « groupes à risque ».

S'ajoutant à ceux du FeBi, cinq Fonds sociaux de formation ont progressivement été instaurés pour déployer, de diverses manières, le soutien à la formation continuées des travailleurs du secteur non marchand :

- Pour le secteur des Institutions et Services d'Aide aux Jeunes et aux Handicapés
- Pour le secteur socioculturel et sportif
- Pour le secteur des Milieux d'Accueil d'Enfants
- Pour le secteur de l'Aide Sociale et des Soins de Santé
- Pour le secteur du Spectacle

Un Appel d'Offre a été lancé en janvier 2020 pour le catalogue FeBi-APEF de 2021. La réponse est tombée en novembre, annonçant que toutes les formations proposées par le Cefem étaient retenues pour les formations IN SITU, c'est-à-dire :

- Gestion de l'agressivité et du conflit
- Gestion du stress
- Écoute dans la relation soignant-soigné
- Pour une autre approche de l'alimentation de la personne âgée en MR et MRS
- Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée (base et training)
- Troubles psychiatriques et cas complexes en MR et MRS (soignant et non-soignant)
- Communication avec les familles des résidents en MR-MRS
- Activités de détente pour le personnel avec la Pleine Conscience
- Sensibilisation aux soins palliatifs

En 2020, le FeBi a également demandé des formations adaptées à la crise COVID :

- Le Deuil dans le contexte de la crise COVID
- Apprivoiser ses émotions pour rebondir en cas de crise
- Groupe de parole : « Parler et ne pas oublier »

Les 3 thématiques retenues ont été planifiées mais malheureusement, seulement une a pu se dérouler, faute de participants.

Cette offre de formation « adaptée COVID » est valable jusqu'à la fin août 2021.

#### o Aide et soins à domicile, Hainaut Oriental



Ce centre de soins à domicile a souhaité réitérer la formation « Deuil et soins palliatifs en Pleine Conscience » en 3 journées pour ses soignants.

## 7. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE TRIENNAT 2020-2022

La DEQ (Démarche d'évaluation qualitative) est une des conditions d'agrément en tant que service ambulatoire (Cf. 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). La démarche d'évaluation qualitative porte sur un ou plusieurs thèmes de travail choisis par chaque service ambulatoire ou organisme dans une liste de thèmes propres à son secteur et liés à ses missions. Un projet différent est mis en œuvre tous les 3 ans, après avoir été soumis et approuvé par la Cocof. Le Cefem a clôturé sa 3<sup>ème</sup> DEQ fin 2019 et aurait dû formellement entamer sa 4<sup>ème</sup> DEQ en 2020.

### Rappel du thème du projet

*En 2019, le projet DEQ 2020-2022 avait été formulé de la sorte :*

Le thème du projet DEQ 2020 – 2022 est : « **Communication** »

Déclinaison sectorielle : « **Interne** »



## Coordonnées de la personne de contact du Cefem

Éléonore de Neve – [info@cefem.be](mailto:info@cefem.be) - 02 345 69 02

## Présentation des objectifs déclarés dans le formulaire « projet DEQ » introduit et leur évolution éventuelle

Au moment d'introduire ce projet DEQ, l'objectif déclaré est : « **Améliorer les processus de communication interne du CEFEM** »

### Résultats attendus initialement énoncés

- Élaborer une stratégie de communication interne propre au Cefem
- Envoi d'une lettre d'information interne trimestrielle
- Mise en place d'une méthode de partage d'information
- Mise en place d'une méthode de traitement des informations

### Période(s) de réalisation de l'objectif → nouveau planning

Suite au contexte particulier de l'année, un nouveau planning est soumis :

- Étude des besoins en matière de communication interne des différents acteurs du Cefem : juin 2021
- Élaboration de la liste des actions à entreprendre + dispatching : septembre 2021
- Début envoi de la lettre d'information interne trimestrielle : janvier 2022
- Étude de marché sur les possibilités existantes de solution technologique de partage et traitement des informations : septembre-octobre 2021
- Lancement du programme retenu : début 2022
- Évaluation des actions prises et vérification de la satisfaction des acteurs : septembre 2022

### En matière de critères et d'indicateurs de réalisation (quantitatifs – qualitatifs), à l'issue de la DEQ 2020-2022 :

- Une lettre d'info trimestrielle sera envoyée aux administrateurs et formateurs du CEFEM
- Un programme de partage et de traitement des informations en ligne sera lancé et utilisé par tous les formateurs et la coordination
- La satisfaction générale de tous les acteurs concernant la communication interne au CEFEM se verra grandement améliorée, grâce notamment à une facilitation des échanges.

### Bilan intermédiaire du projet

La situation de crise en 2020, a beaucoup impacté l'activité du CEFEM. La charge de travail de la coordination a été décuplée par les annulations en masse, la reprogrammation des formations et puis encore les annulations. L'énergie de cette année a été de se maintenir à flot et de continuer à maintenir coûte que coûte autant de formations que possible, de se réorganiser, de se former à de nouvelles technologies pour s'adapter aux circonstances exceptionnelles sur la durée. Par ailleurs, le thème choisi mérite d'être travaillé en équipe et celle du Cefem n'a été complète qu'à partir de fin juin 2020. Le télétravail a été un obstacle à la réflexion collective nécessaire au démarrage effectif de la démarche. La période de réalisation des objectifs sera adaptée au 1<sup>er</sup> trimestre 2021.

Malgré tout, hors du cadre formel de la DEQ, une attention particulière a été consacrée à la communication interne du CEFEM en cette période difficile : maintenir le lien avec les formateurs, entre les employés et avec les administrateurs. Ainsi, les réunions d'équipe de coordination ont été maintenues au minimum 1/semaine, les réunions trimestrielles de formateurs et les réunions du conseil d'administration également. Tout cela virtuellement. Ces nouvelles modalités de communication au sein de l'association font désormais partie du contexte de cette DEQ et leurs effets seront analysés.

### Évaluation des résultats attendus

In fine, le CEFEM souhaite améliorer sa communication interne tant d'un point de vue fonctionnel que d'un point de vue relationnel.

En remettant en question son fonctionnement actuel, en l'encrant dans un cheminement qui a démarré il y a plusieurs années et qu'il souhaite voir se poursuivre de manière toujours meilleure à l'avenir. En incluant des programmes facilitant le partage des informations sans impacter la qualité relationnelle des échanges.

### Les activités témoignant d'une dynamique collective dans la mise en œuvre de la DEQ

Avec la fermeture des MR/MRS provoquée par la crise, le travail des formateurs a été drastiquement interrompu, et la prolongation des mesures de sécurité au sein des institutions de soins a forcé la coordination à revoir les modalités des services de formations.

L'équipe de coordination a souhaité accompagner les formateurs en participant activement à la formation à l'utilisation de l'outil ZOOM dans le but de mieux maîtriser son usage mais surtout de pouvoir maintenir une qualité d'écoute, d'échange, d'interactions dans les formations en visio.

Outre l'enrichissement théorique, ces rencontres ont été source de bons moments partagés, de solidarité, d'échange des pratiques, de quelques fous-rire même.

Comme détaillé ci-dessus, les réunions de formateurs ont été maintenues malgré la forte diminution des formations. Leur utilité étant surtout de maintenir le contact, les échanges, de se sentir unis dans les difficultés, de pouvoir partager les vécus, les idées, les souffrances recueillies auprès des équipes de soins etc.

### Les constats concernant les effets produits (ou non) par le projet DEQ sur les activités et/ou la gestion du service

Le projet DEQ n'ayant pas encore formellement démarré comme espéré, il est difficile d'en tirer des premiers constats.

### Les actions entreprises par le service en termes d'information, de sensibilisation, de formation continue ou d'accompagnement des travailleurs du service en lien direct avec le projet DEQ

Le projet DEQ n'ayant pas encore formellement démarré comme espéré, il est difficile d'en tirer des premiers constats.

## 8. COMMUNICATION

Les actions mises en place pour promouvoir la visibilité du Cefem ont été diverses.

- lettres d'information. Les thèmes des articles de l'année 2020 ont été :
  - « **Écouter le corps et ses douleurs** », texte proposé par Emmanuelle Paternostre, pour la newsletter de janvier 2020
  - « **Nous vivons un moment suspendu** », texte proposé par Olivier Bernard, pour la newsletter de juin 2020
  - « **Dire ou ne pas dire** », texte proposé par Lydia Lassaux, pour la newsletter de septembre 2020
  - « **L'incertitude, la mal-aimée** », texte proposé par Sylvie Jamar et « **Une histoire de distanciation** », texte proposé par Olivier Bernard, pour la newsletter de décembre 2020
- Le site internet est régulièrement mis à jour : descriptif des formations, calendrier, articles écrits par des formateurs, nouvelles thématiques proposées etc.

## 9. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Si un mot devait conclure cette année haute en rebondissement, il serait certainement **RESILIENCE**. Le CEFEM s'est adapté, s'est formé, il est resté présent et disponible pour les institutions qui ont fait appel à lui.

Les résultats de l'enquête française sur « *l'état émotionnel des soignants face aux décès des patients survenus lors de leur exercice professionnel pendant la crise sanitaire du Covid-19* »<sup>2</sup> du SPF Association (Soins aux professionnels en Santé), cf. annexe 2, montre clairement que les soignants ont besoin de pouvoir parler, échanger en équipe, déposer les événements qu'ils ont vécus ces derniers mois. Les groupes de paroles et les supervisions prennent ici encore une importance considérable.

C'est déjà ce que la coordination a pu ressentir dès la fin de l'année 2020, en recevant de nombreuses demandes de supervisions d'équipe, notamment de la part de plusieurs CPAS bruxellois.

Les nouvelles thématiques adaptées au contexte COVID (« Groupe de parole : parler et ne pas oublier », « le deuil dans le contexte de la crise COVID », « apprivoiser ses émotions pour rebondir en cas de crise ») trouvent également tout leur sens.

Les thématiques prenant soin des soignants, notamment « Détente pour les travailleurs », « Ecoute le corps et les douleurs » ou « Ecoute et Pleine Conscience » manifestent également un nouvel intérêt, alors que le temps est au « re-prendre » soin de soi après avoir pris soin de l'autre sans compter.

---

<sup>2</sup> [https://uploads-ssl.webflow.com/5de936ad1db32a2b73d9408b/5f103c5d9447cf83759b9534\\_Analyse%20enqu%C3%AAt%20infirmier%20d%C3%A9c%C3%A8s.pdf](https://uploads-ssl.webflow.com/5de936ad1db32a2b73d9408b/5f103c5d9447cf83759b9534_Analyse%20enqu%C3%AAt%20infirmier%20d%C3%A9c%C3%A8s.pdf)

Concernant les **perspectives** et les **défis** pour 2021, nous pouvons dire ceci :

- Les inscriptions aux formations proposées en visio trouvent un franc succès et les premiers retours des formateurs sur le terrain du virtuel sont encourageants ;
- La fusion des Fonds FeBi et Formapef qui est en cours est une réelle opportunité d'aller à la rencontre d'autres publics et de se confronter avec d'autres méthodes de travail ;
- Se plonger dans la DEQ-4 avec enthousiasme, avec la certitude que développer un espace d'échange de ressources, de documentations, d'informations sera bénéfique tant pour les formateurs que la coordination
- L'équipe de coordination est performante et à l'écoute tant des institutions que des formateurs et du contexte.

Merci pour votre lecture et votre soutien

## ANNEXES :

Annexe 1 : Le tableau ci-dessous reprend les moyennes pondérées traduites en % des réponses aux questions des évaluations sélectionnées :

<b>Formation</b>	Participants qui estiment que la formation a valu la peine	Participants qui estiment que le contenu est applicable dans leur pratique	Participants qui estiment que leur connaissance a été élargie et améliorée.
Sensibilisation aux soins palliatifs – 95%	97 %	92 %	96 %
Troubles psychiatriques en MR et MRS 85%	90 %	76 %	89 %
Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée 90%	91 %	90 %	88 %
Accompagnement des repas 93%	96 %	89 %	93 %
Gestion de l'agressivité et du conflit 87%	89 %	84 %	88 %
Bientraitance de la personne âgée 83%	85 %	78 %	87 %
Communication et relation avec les familles des résidents 89%	94 %	84 %	88 %
Gestion du Stress 81%	85 %	79 %	80 %
<b>MOYENNE 88%</b>	<b>91 %</b>	<b>84 %</b>	<b>89 %</b>

## RAPPORT D'ÉVALUATION de la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs » - 2021

### Table des matières

1. Contexte et enjeux de la problématique
2. Finalité et sens de la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs »
3. Contenu, objectifs et méthode de la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs »
4. Atteinte des objectifs de la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs »
5. Impacts
6. Ressources

### Contexte et enjeux de la problématique (adapté à l'année 2020)

En 2020, le monde est touché par la crise du Coronavirus. Cette pandémie va entraîner des conséquences diverses et variées à tous les niveaux. Les soins palliatifs et la fin de vie vont être extrêmement bousculés, aux dépens des patients, des familles et du personnel soignant.

Selon le rapport *Covid-19 Fin de vie des personnes accompagnées par un établissement ou service social ou médicosocial*, de la Haute Autorité de Santé en France mis à jour en janvier 2021<sup>3</sup>, « Le confinement, l'isolement et la distanciation sont des mesures sanitaires indispensables pour limiter la propagation de l'épidémie de la Covid-19. Pour autant, ils rendent les situations de fin de vie particulièrement complexes à vivre que ce soit à domicile, en établissement ou dans tout autre lieu de vie. Ces situations sont difficiles pour la personne en fin de vie, ses proches, les autres résidents lorsqu'il s'agit d'un hébergement collectif, mais également pour l'ensemble des professionnels. Les circonstances de l'épidémie amplifient la brutalité et l'intensité de l'annonce de la fin de vie et de la mort elle-même. Le respect des consignes sanitaires évolutives demande aux professionnels sur le terrain de la réactivité et une capacité d'adaptation pour répondre à chaque situation avec humanité, avec les moyens dont ils disposent. »

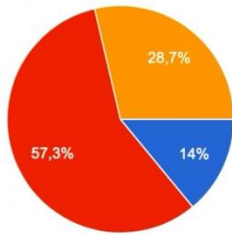
Une autre enquête française sur l'impact sur « l'état émotionnel des soignants face aux décès des patients survenus lors de leur exercice professionnel pendant la crise sanitaire du Covid-19 »<sup>4</sup> du SPF Association (Soins aux professionnels en Santé) réalisée entre le 17 et le 30 juin 2020 auprès de 305 soignants met en exergue les vécus et besoins des professionnels de la santé.

---

<sup>3</sup> [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-05/2020\\_05\\_07\\_fin\\_de\\_vie\\_-\\_covid19.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-05/2020_05_07_fin_de_vie_-_covid19.pdf)  
(HAS • COVID-19 Fin de vie des personnes accompagnées par un établissement ou service social ou médicosocial • mai 2020)

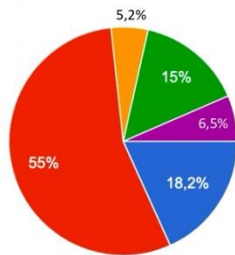
<sup>4</sup> [https://uploads-ssl.webflow.com/5de936ad1db32a2b73d9408b/5f103c5d9447cf83759b9534\\_Analyse%20enqu%C3%AAte%20infirmier%20d%C3%A9c%C3%A8s.pdf](https://uploads-ssl.webflow.com/5de936ad1db32a2b73d9408b/5f103c5d9447cf83759b9534_Analyse%20enqu%C3%AAte%20infirmier%20d%C3%A9c%C3%A8s.pdf)

- + Q1. Concernant les décès de vos patients, parmi les 3 items proposés, lequel vous a le plus touché au plus fort de la crise sanitaire ?



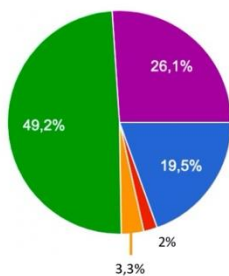
- La répétition des décès
- L'absence de la famille des patients décédés
- Le traitement des corps des patients décédés

- + Q5. Après cette période intense, parmi les 5 items proposés, duquel estimez-vous avoir le plus besoin aujourd'hui ?



- Parler, échanger en équipe des situations vécues
- Prendre des congés
- Être mis-e en arrêt de travail
- Changer d'orientation professionnelle
- Être aidé-e

- + Q6. Concernant une prise en soins, parmi les 5 items proposés, laquelle vous paraît la plus adaptée à votre situation ?



- Prise en charge psychologique en face à face
- Prise en charge psychologique téléphonique
- Prise en charge médicamenteuse
- Prise en charge non médicamenteuse (EMDR, méditation, relaxation, hypnose...)
- Groupes de parole

Il est intéressant d'observer dans ces graphiques les répercussions suivantes dues à la crise :

- L'absence de famille dans l'accompagnement des personnes mourantes est ce qui a le plus touché les soignants au cœur de la crise (57 %)
- Après un besoin énorme de repos/congés, le 2<sup>e</sup> besoin qui ressort de l'analyse est le besoin de « parler, échanger en équipe des situations vécues »
- Plus d'un quart des soignants sont demandeurs de groupes de paroles pour prendre soin d'eux, après une prise en charge non-médicamenteuse (à 50 %)

## Finalité et sens de la formation aux soins palliatifs

L'année très particulière qui s'est vécue a chamboulé grandement l'accompagnement des personnes en fin de vie, le travail des soignants, la place des familles, le travail de deuil de tous etc.

Comme énoncé dans les enquêtes ci-dessus, aux intérêts traités par la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs », s'ajoute, un besoin accru de parole, d'échanger sur les situations de fin de vie vécues.

Au terme de chaque session de formation, il est demandé au formateur de répondre à quelques questions. Cette année malheureusement, seulement 3 formulaires ont été retournés. Reprenant ensemble 27 participants.

- *Est-ce que la formation aux soins palliatifs est souhaitée par les participants ?*

**Sur un total de 27 participants, 22 des participants souhaitent la formation.**

- *Impression des connaissances générales en soins palliatifs AVANT le début de la formation ?*

**Sur un total de 27 participants, l'estimation des connaissances en moyenne est de 4,3/10. Et au terme de la formation, 96 % sentent leurs connaissances élargies.**

En 2020, le besoin de travailler la gestion des émotions, la notion de « faire équipe » et de compter les uns sur les autres, les représentations, le deuil en période COVID, sont autant de points qui sont ressortis dans les attentes pour la formation.

Le FeBi a organisé 3 sessions ouvertes de formations « adaptées COVID » :

- Deuil dans le contexte de la crise COVID
- Groupe de parole : « Parler pour ne pas oublier »
- Gestion des émotions, pour rebondir en cas de crise

Sur ces 3 sessions, une seule a pu se donner (Le Deuil dans le contexte de la crise COVID). Les 2 autres ont été annulée faute de participants. C'est seulement en fin d'année que le CEFEM a reçu plusieurs demandes de formations « adaptées » au COVID.

La formation sur la « Sensibilisation aux soins palliatifs », comme toutes les autres thématiques, est aujourd'hui (début 2021) adaptées aux vécus, conséquences, répercussions de cette pandémie.

## Contenu (programme), objectifs & méthode

La formation « Sensibilisation aux Soins Palliatifs », comme toutes les autres thématiques abordées par le CEFEM, ne s'abordera plus jamais sans une remise dans le contexte de la crise COVID19.

Chaque équipe, chaque institution, chaque soignant ayant vécu cette pandémie de manière singulière, il est difficile de prévoir dans quelle mesure des modifications au déroulé initial devront être opérées.

Il a été identifié néanmoins que les points suivants pouvaient être approfondit :

- Gestion des émotions
- Le Deuil en période de crise COVID
- L'importance du travail en équipe
- Etc.

La méthodologie ne change pas, elle est participative et basée sur les vécus des participants.



## Atteinte des objectifs (Résultats pour 2020)

Cette année 2020, au Cefem :

- 18 sessions de formation « **Sensibilisation aux Soins Palliatifs** » ont été données
- 8 sessions se sont déroulées avant la mi-mars (début du 1<sup>e</sup> confinement) et 10 à partir de septembre
- 5 sessions étaient des sessions ouvertes (une n'a pas pu être clôturée)

Sur un total de 17 sessions, 3 formulaires « Feed-back formateurs » nous sont revenus. L'analyse de des données devront être observées avec recul puisqu'elle se base sur le formulaire « Feed-Back » ainsi que sur les évaluations « FeBi ».

1. **Découvrir les lois et normes en matière de soins palliatifs en Belgique** : *objectif atteint*
  - 96% des participants estiment que leur connaissance a été élargie et améliorée ;
  - 100% des participants sont conscients du « droit aux soins palliatifs » au terme des 3 journées
  - 100% des participants sont capables d'illustrer les termes de la loi sur base de leur expérience
2. **Transmettre et expliquer la notion de soins palliatifs** : *objectif atteint*
  - 100% des participants sont capables d'illustrer les termes de la loi sur base de leur expérience
3. **Interroger la pratique des participants en matière de soins palliatifs** : *objectif atteint*
  - 100% des participants sont capables d'illustrer les termes de la loi sur base de leur expérience
  - 100% des participants ont partagé leur expérience de terrain en matière de soins palliatifs lors des formations.
4. **Valoriser le rôle des participants (toutes fonctions confondues) dans l'accompagnement des personnes en soins palliatifs** : *objectif atteint*
  - 100% des participants identifient une ou plusieurs pistes adaptées à leur pratique après la formation.
  - 97% estiment que la formation a valu la peine
  - 100% des participants estiment avoir un rôle à jouer dans l'accompagnement en soins palliatifs en fin de formation.

En conclusion, les objectifs de la formation aux soins palliatifs proposée par le Cefem ont été atteints en 2020.

Globalement, les remarques des participants sont très positives, bien que quelques remarques soient à considérer en vue de l'amélioration de la qualité de la formation. Nous pouvons lire notamment celles-ci : « Très enrichissant », « Très bonne ambiance », « Belles prises de consciences », « Formation trop courte », « Bon équilibre entre théorie et pratique », « Ecoute, respect, discussion, échange », « Formation enrichissante » ...

## Impacts

La question de l'impact des formations fera l'objet d'une réflexion approfondie ultérieurement, notamment sur la méthodologie à utiliser pour alimenter nos propos.

## Ressources

La formation « Sensibilisation aux soins palliatifs » représente 16% des formations données en 2019 par le Cefem **et 23 % en 2020.**

6 formateurs sont en mesure d'aborder cette thématique