

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



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 - info@CEFEM.be

Compte bancaire: BE19 3751 0066 9612

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

Agréé par la Commission Communautaire Française



INTRODUCTION	3
CADRE LÉGAL SPÉCIFIQUE DU CEFEM	4
PHILOSOPHIE DU CEFEM	4
COMPOSITION ET DYNAMIQUE DE L'ASSOCIATION	5
ACTIVITÉ DU CEFEM EN 2022	8
PARTENARIATS	12
DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE TRIENNAT 2020-2022	14
COMMUNICATION	15
CONCLUSION ET PERSPECTIVES	16

INTRODUCTION

Une belle année s'est achevée pour le Cefem, marquée par d'intenses moments de réflexion sur l'évaluation de ses actions et de sa communication interne. La première année de reprise depuis le COVID, et quelle joie pour tous !

Les pages qui suivent vous présenteront en mots, en chiffres et en schémas l'activité du Cefem durant cette année. Vous y lirez également les principaux projets et nouvelles collaborations de l'année écoulée.

Ensuite, nous vous présenterons la démarche d'évaluation qualitative (DEQ) 2020-2022 dans laquelle le Cefem s'est engagé et qui a beaucoup de sens pour l'association.

Nous écrivions en 2019 : « Les perspectives ne sont que la suite logique du travail mené ». Ce n'est plus si vrai aujourd'hui. Après quelques années de rebondissements, force est de constater que pour continuer à exister et à fonctionner, fidèle aux valeurs qu'elle promeut, l'association doit sans cesse être dans le mouvement.

Bonne lecture !

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* ».

PHILOSOPHIE 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.

COMPOSITION ET DYNAMIQUE DE L'ASSOCIATION

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'assemblée générale s'est réunie une fois: le 18 mai 2022

L'ORGANE D'ADMINISTRATION

L'organe d'administration s'est réuni 3 fois en 2022 : les 6 avril, 29 septembre et 8 décembre 2022

Administrateurs :

- Docteur Didier du Boullay Président (administrateur depuis le 04 mai 2010, Président depuis le 8 mai 2014, mandat renouvelé le 18 mai 2022)
- Madame Isabelle Ribesse – de Haas (depuis le 20 avril 2009, mandat renouvelé le 17 mai 2018, démission le 18 mai 2022)
- Monsieur Alexis Nolet (depuis le 25 mai 2016, démission le 18 mai 2022)
- Monsieur Aurian Vaxelaire (depuis le 17 mai 2018)
- Monsieur Boussa El Ouafi (depuis le 17 mai 2018, mandat renouvelé le 18 mai 2022)
- Madame Anne van Zeebroeck (depuis le 27 avril 2021)
- Monsieur Jim Gautier (depuis le 27 avril 2021)
- Madame Dorothee van der Straten Waillet (depuis le 18 mai 2022)

Après plusieurs années d'implication active, notamment en tant que présidente de l'association de 2009 à 2013, Isabelle Ribesse n'a pas souhaité renouveler son mandat d'administratrice en 2022. L'ensemble des membres du Cefem la remercie vivement pour son engagement, ses conseils avisés, ses partages d'expérience et sa grande bienveillance.

Alexis Nolet nous quitte également, après 7 ans d'engagement au sein de l'association, il se consacre à un autre projet sociétal de taille ! Merci Alexis !

L'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 2022, l'équipe de coordination du CEFEM était composée comme suit :

- Madame Anouchka de Grand Ry, directrice : 0.526 ETP (=20h/semaine)
- Madame Éléonore de Neve, chef de projet : 0.526 ETP (=20h/semaine)
- Madame Kathleen Verougstraete, chef de projet : 0.526 ETP (=20h/semaine)

L'ensemble des membres de l'équipe de coordination fait partie du cadre agréé subventionné par la COCOF.

LES FORMATEURS

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 2022, l'équipe de formateurs du CEFEM était composée des personnes suivantes :

- Madame Anne Ducamp
- Madame Marie-Philippe Hautval
- Madame Sylvie Jamar
- Madame Lydia Lassaux
- Madame Emmanuelle Paternostre
- Monsieur Paolo Doss
- Madame Anne-Gaëlle Baudot
- Madame Véronique Landolt

Après de belles et longues années de collaboration, Françoise Van den Eynde (au Cefem depuis 2009) et Olivier Bernard (au Cefem depuis 2014) ont décidé de vivre d'autres aventures. Françoise aura été un pilier des formations au sein des maisons de repos et a longtemps supervisé des équipes de 2^e ligne en soins palliatifs. Plusieurs thématiques de formation ont été développées grâce à elle, merci ! Olivier poursuit sa route au chevet des patients palliatifs, nous sommes reconnaissants pour les outils merveilleux qu'il a apportés à l'association et persuadés que sa présence sur le terrain est un cadeau pour les patients, leurs proches et les professionnels qui les entourent.

Véronique Landolt a rejoint l'équipe de formateurs au 2^e semestre 2022. Véronique est kinésithérapeute spécialisée en soins palliatifs, en oncologie et algologie (certification inter-universitaire en soins palliatifs et en accompagnement).

Elle a commencé sa carrière de kinésithérapeute dans une école d'enfants atteints d'handicaps modérés à sévères où la psychomotricité était au centre de mon travail. Après 12 ans, elle s'est orienté vers le prendre soin de la personne âgée en maison de repos et de soin. Depuis 2010, Elle exerce en milieu

hospitalier et en cabinet privé où l'essentiel de son métier est orienté sur le confort physique, le bien-être émotionnel, la gestion du stress et l'accompagnement du deuil.

A son parcours de kinésithérapeute, elle a ajouté différentes approches de soin issues de la médecine alternative comme la Pleine Conscience, la phytothérapie, ... Elle partage son expérience au cours de différentes formations axées sur le bien-être physique et émotionnel du patient et du soignant.

Trois nouvelles formatrices ont entamé leur intégration fin 2022 et seront parties actives de l'équipe dès janvier 2023 : Françoise Kételbuters, Corinne Urbain et Nathalie Fernandez.

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.

Dans la logique de la mission du CEFEM, la collaboration du CEFEM et de ses formateurs est au cœur des préoccupations de l'équipe de coordination et des administrateurs.

Les formateurs sont présentés sur le site Internet du CEFEM : <https://cefem.be/#lequipe>

RÉFLEXION 2022 – 2023

L'organe d'administration a entamé une réflexion stratégique en décembre 2022, accompagné par un facilitateur externe. Cette réflexion a pris la forme de 2 demi-journées (décembre 2022 et janvier 2023) et a abouti à la définition de nouveaux axes stratégiques. Se basant sur les expériences variées et pertinentes des formateurs, sur des demandes d'institutions et les retours positifs de formations en 2022, il a été décidé que deux secteurs seraient l'objet d'un travail de réflexion plus poussé : celui de l'aide à la jeunesse et celui de l'aide aux personnes porteuses de handicap.

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. 2 réunions ont eu lieu en 2022 (28/01 et 20/09).

- **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 :

- Modèle systémique et stratégique de Palo Alto
- Module en psychopathologie
- Communication avec les familles (parcours d'intégration nouveau formateur)
- Psychothérapie Réassociative du Trauma (PTR) – Hypnose Ericksonienne

- **Mise au vert**

La mise au vert, qui regroupe traditionnellement les administrateurs, employés et formateurs du CEFEM, a eu lieu le 10 octobre 2022. Cette journée est habituellement l'occasion d'échanges, de rencontres ou d'apprentissages pour toute l'équipe du CEFEM réunie.

En 2021, c'est Stephan Adam, responsable de l'unité de psychologie de la Sénescence (psychologie du vieillissement) et chercheur à l'ULG qui a été invité pour une rencontre autour de l'âgisme et des préjugés liés au vieillissement.

En 2022, l'équipe a accueilli Frank Devaux pour un moment d'échange et de partage d'expérience autour du thème de l'éthique. Frank a présenté son travail au comité d'éthique de l'HUDERF et de nombreux liens ont pu être faits avec l'expérience des formateurs au sein des maisons de repos. Cet atelier a fait suite à un moment d'échange dynamique, sous la forme d'une promenade en forêt.

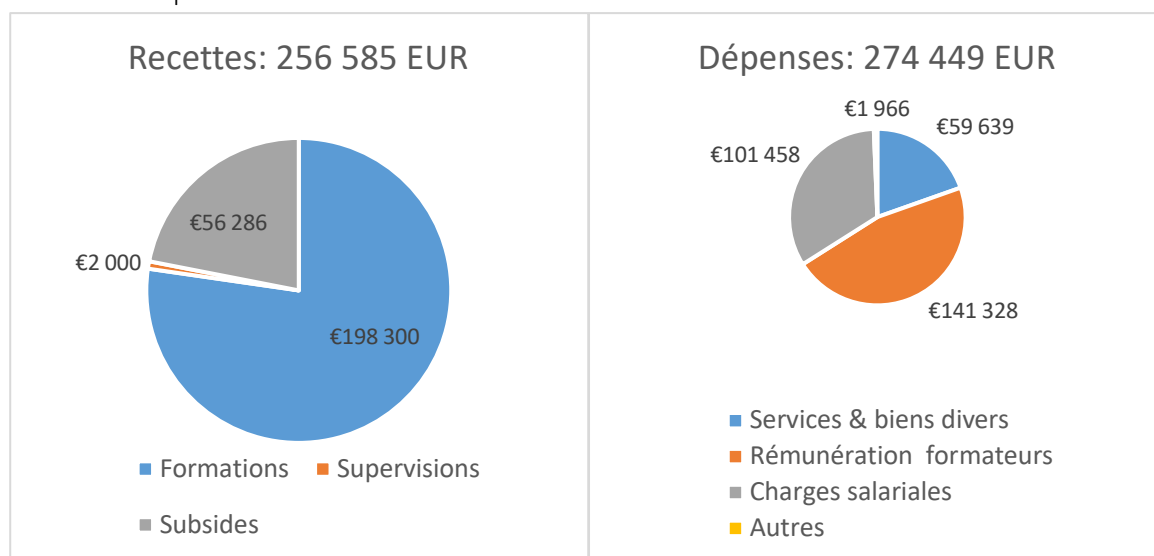
ACTIVITÉ DU CEFEM EN 2022

Après deux années marquées par la crise du COVID et ses conséquences, l'année 2022 a été une année de reprise de l'activité.

2022 EN QUELQUES CHIFFRES

3 employés & **9** formateurs ont pu assurer **235** journées de formation et **6** séances de supervision, au sein de **78** institutions et au bénéfice de **1571** travailleurs.

Cette activité peut être résumée financièrement comme suit :

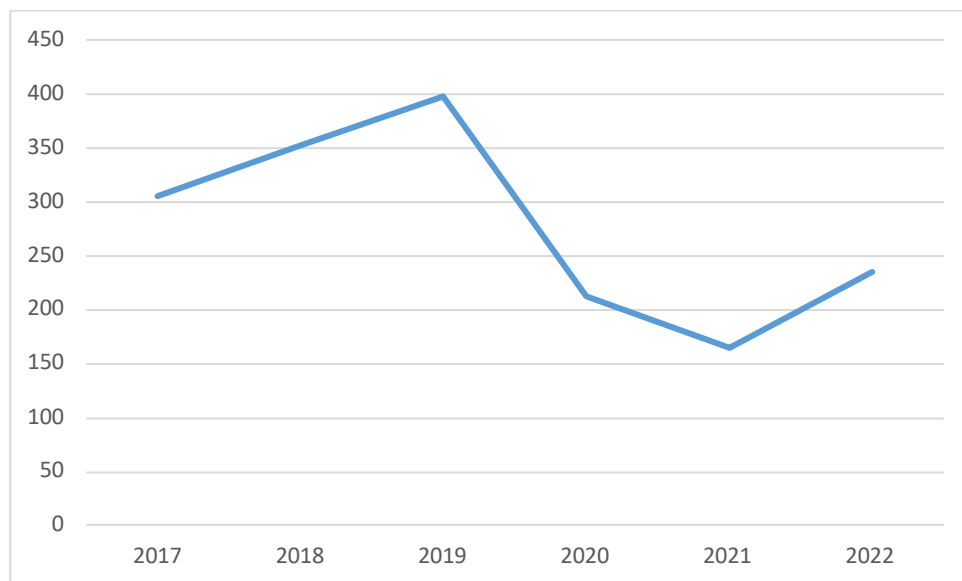


Pour une vue plus détaillée des aspects financiers, voir le Bilan interne de l'association au 31/12/2022.

L'ACTIVITÉ DE FORMATION ET DE SUPERVISION

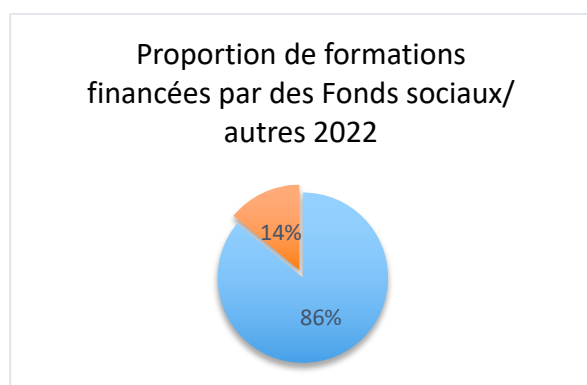
235 journées de formation (= 1645 heures) et **6 séances de supervision clinique** (=13 heures) ont été assurées par les formateurs/superviseurs du CEFEM.

La courbe ci-dessous nous montre une légère augmentation de l'activité en 2022, après deux années de net ralentissement suite au COVID.



Nombre d'institutions clientes : 78 en 2022 (43 en 2021)

La majorité de ces institutions fait toujours appel à un fonds social pour le financement de la formation du personnel : 86 % (76% en 2021) du volume de formations dispensées par le CEFEM est financé par un des fonds sociaux du catalogue FormAction. Tous les travailleurs du secteur non marchand francophone ont accès à ce catalogue de formation mais en 2022, seul le secteur des personnes âgées avait la possibilité de bénéficier de formations sur site.



Modalités de formation

Trois possibilités existent pour qui désire suivre une formation du CEFEM :

- Sur site : à destination des membres d'une même institution, en équipe ou pas nécessairement. 195 journées ont été données au sein d'institutions en 2022.
- Hors site : dans un lieu externe à l'institution. Il s'agit le plus souvent de formations qui réunissent des participants de différents types d'institutions du secteur non marchand. En 2022, cela a représenté 40 journées.
- En virtuel : en 2022, il n'y pas eu de demande pour des formations à distance.

THÉMATIQUES ABORDÉES EN 2022

Thématique de formation	Nombre de journées	%
Fin de vie & soins palliatifs	48	20%
Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée	34	14%
Communication & Gestion de l'agressivité et du conflit en équipe	27	11%
Troubles psychiatriques et cas complexes en MR et MRS	25	11%
Réflexions autour de la contention	20	9%
Bientraitance de la personne âgée	17	7%
Communication et relations avec les familles	16	7%
Accompagnement des repas en MR et MRS	16	7%
Gestion du stress	14	6%
Bien-être et Outils de relaxation sur le lieu de travail	11,5	5%
Écouter le corps et ses douleurs	6	3%
Conférence « sens du travail »	0,5	0%

Le secteur dans lequel le CEFEM intervient le plus reste celui de la fin de vie et des soins palliatifs. 75% de l'activité de formation était destinée en 2022 à des travailleurs du secteur des personnes âgées (maisons de repos et de soins et domicile). Toute thématique abordée dans ce contexte aborde nécessairement des questions liées à l'accompagnement de la fin de vie.

→ La majeure partie des formations données en 2022 par le CEFEM concerne directement cet accompagnement : les soins palliatifs, la bientraitance de la personne âgée et/ou en fin de vie, les deuils, 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.

La fin de vie sera l'objet d'un groupe de travail dans un centre d'hébergement pour adultes porteurs de handicap au premier trimestre 2023, la réflexion est entamée depuis l'automne 2022.

La réflexion autour de la contention est une formation nouvellement proposée fin 2021 et qui a été fort demandée en 2022, pour des MR et MRS mais également pour une maison d'accueil psychiatrique et un SAJ (Service d'aide à la jeunesse). Cela illustre bien le fait que des thématique d'apparence très spécifiques à un secteur (ici les personnes âgées) peuvent susciter de l'intérêt ailleurs. Il y a, au sein de l'équipe, des formateurs qui ont des expériences de terrain très pertinentes, notamment dans le domaine du handicap ou de la psychiatrie.

DONNÉES ISSUES DE L'ANALYSE DES ÉVALUATIONS

L'évaluation des formations fait partie intégrante de la méthodologie du CEFEM. Cette évaluation se déroule comme suit :

En fin de formation, les participants sont invités à compléter un formulaire – anonyme – qui reprend des questions relatives à la satisfaction générale du participant, à l'atteinte de ses objectifs personnels, à la pédagogie et au contenu.

Le formateur évalue également la formation par le biais d'un questionnaire on-line. Il lui est demandé d'évaluer l'atteinte des objectifs et l'état des connaissances des participants avant/après la formation.

Toutes thématiques confondues :

Les participants estiment que leur objectif de départ est atteint à 94,5%.

La qualité de la formation est considérée comme très satisfaisante pour 70% des participants, 25% étant plutôt satisfaits.

L'approche pédagogique est appréciée par 95% des participants.

Ils sont 93,23% à estimer qu'ils pourront utiliser ce qu'ils ont appris en formation. Ce chiffre nous conforte dans la conviction que pour qu'une formation soit moteur de changement, celle-ci doit puiser dans l'expérience du terrain. Et en effet, 94% des participants estiment que le formateur a pu faire des liens entre la théorie et la pratique.

Éléments intéressants issus des commentaires dans les évaluations :

- Les participants sont régulièrement demandeurs de formations plus longues afin d'aller plus en profondeur dans le sujet traité (surtout concernant les thématiques abordées en 1 journée) ;
- La méthodologie participative, adaptée par chaque formateur, est souvent reprise comme élément qualitatif des formations ;
- Les qualités humaines et relationnelles des formateurs sont régulièrement mis en exergue par les participants.

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

- La durée (trop courte) de certaines formations
- Une envie d'aborder plus en profondeur certains thèmes liés aux soins palliatifs (sédation, l'euthanasie, l'accompagnement des familles) et à la gestion des émotions, particulièrement en période de crise
- La difficulté d'avoir un langage commun pour des participants venant d'horizons professionnels différents (concerne les formations en sessions réservées).

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.

PARTENARIATS

Quelques partenariats emblématiques de l'année 2022 ...



Plusieurs formations du CEFEM ont figuré dans le catalogue FormAction, catalogue de formation à destination des travailleurs du secteur non marchand francophone et en particulier :

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

Les formations suivantes proposées par le CEFEM figurent dans le catalogue FormAction 2022:

- Sensibilisation aux soins palliatifs
- 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
- Réflexion autour de la contention
- 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
- Activités de détente pour le personnel avec l'outil de la Pleine Conscience
- Trauma et deuil
- (Re)faire équipe en période ou après la crise COVID
- Écouter le corps et ses douleurs
- Gestion de l'agressivité et du conflit avec la Pleine Conscience
- Apprivoiser ses émotions pour rebondir en cas de crises
- Bienveillance de la personne âgée
- Communiquer de manière non violente en équipe
- A la rencontre du résident et de ses proches



Dans le cadre de l'accompagnement de personnes en insertion (ex : Art60) d'aides-logistiques et d'accompagnants de personnes-âgées en MR/MRS, le **CPAS de Schaerbeek** a fait appel au CEFEM pour donner 3 sessions sur le thème de la bienveillance de la personne âgée. 2 journées de « piqûre de rappel » ont également été planifiées avec les participants ayant suivi les formations.



Le **Centre d'Aide aux Victimes de la Ville de Charleroi** est un service communal gratuit composé d'une équipe pluridisciplinaire spécialisée dans la prise en charge des victimes, de leurs proches ainsi que des témoins de faits liés à l'insécurité urbaine, de violence conjugale et/ou intrafamiliale ou de la mort violente d'un proche.

Ils ont fait appel au CEFEM pour une formation pour leur équipe sur la thématique « Trauma et deuil »



L'Asbl **Arbor&Sens**, fondée en 1990, est un Service partenaire des Maisons de Justice apportant l'Aide aux Justiciables. Elle vient en aide aux victimes d'infractions pénales, aux auteurs d'infractions pénales qui sont incarcérés à la prison de Dinant ou de Namur, ainsi qu'aux proches des victimes ou des auteurs.

Son équipe est constituée principalement de psychologues et d'assistants sociaux.

La demande de formation « Trauma et deuil » (thèmes qu'ils maîtrisent mieux que quiconque) était particulièrement tournée vers un besoin de s'arrêter en équipe autour des vécus de chacun et prendre le temps de déposer ensemble et se retrouver.



Pass-Âges, c'est une maison de naissance et une maison de mourance au coeur d'un habitat groupé intergénérationnel, le tout situé à Bruxelles.

Pour leur équipe de bénévoles, Pass-Âges a mis en place 2 sessions de 3 journées de formation sur l'Écoute.



Les ToF-Services sont une Association de Parents et de Professionnels autour de la Personne Polyhandicapée. Ils proposent un accompagnement global, en ambulatoire, de personnes polyhandicapées ou de grande

dépendance et de leurs familles. Ils interviennent en région bruxelloise. C'est une thématique sur la « Détente » qui a été dispensée pour leur équipe.



Initiative de la **Direction Générale de l'Action Sociale de la Province du Hainaut** de mettre sur pied une journée rencontre/conférence pour les équipes de leurs différents centres sur « Redonner du sens au travail ». Thème particulièrement adapté en situation de post-crise COVID et des difficultés évoquées par leurs équipes.

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 thème sélectionné pour cette 4^e DEQ étant la « **Communication interne : améliorer les processus de communication interne du CEFEM** ».

2022 est la 3^{ème} et dernière année de ce projet. Les réflexions et améliorations ne s'arrêtent pas pour autant, les processus sont en place pour perdurer et évoluer au-delà de la fin de la DEQ4.

En cette fin de triennat, il pourrait être observé ceci :

- Ce travail d'analyse de la communication interne du CEFEM a permis d'apporter plus de fluidité dans certains domaines (échanges informels, transmission d'information, clarification des canaux de communication etc.) ;
- Il était intéressant d'avoir le regard et l'analyse des formateurs, tout en respectant les souhaits d'implication de chacun. Néanmoins, pour plus de fluidité et de constance, il serait intéressant à l'avenir d'augmenter le temps de présence de ceux-ci aux réflexions et d'inclure davantage la présence d'administrateurs ;
- Si le temps de la DEQ prend fin, la réflexion entamée reste quant à elle bien présente. Des temps de questionnement bisannuels sont prévus sous forme de questionnaires. Cela permettant, après analyse, de se réajuster ou de s'adapter aux nouveaux besoins en fonction de l'évolution du CEFEM et de l'équipe ;
- La réflexion liée à la DEQ a été concomitante avec une réflexion stratégique au sein du conseil d'administration, qui a abouti – entre autres choses – à la reformulation des rôles de chacun et à un nouveau mode de communication (dont l'envoi d'une newsletter tous les 2 mois).

Un point important est à mettre en valeur : la satisfaction générale de tous les acteurs concernant la communication interne au CEFEM se verra grandement améliorée, grâce notamment à une facilitation des échanges.

Une première enquête, menée en novembre 2022, révèle que 85% de l'équipe de formateurs estime qu'il existe une « culture du CEFEM ». Ils sont 91% à manifester leur satisfaction quant à la communication interne. La prochaine évaluation est prévue pour mai 2023.

Ce critère reste le principal attendu dans le travail effectué par le CEFEM. Il reste muable en fonction de l'évolution de l'équipe, de la charge de travail, des circonstances.

Il est donc important de maintenir alerte notre attention bien au-delà de la fin de la DEQ4, notamment par la mise en place des temps d'évaluation généraux bisannuels.

Le rapport intégral, selon la structure demandée par la Cocof, figure en Annexe du présent rapport d'activité.

COMMUNICATION

Des actions régulières sont mises en place pour promouvoir la visibilité du CEFEM :

- Envoi d'une lettre d'information trimestrielle. Les thèmes des articles de l'année 2022 ont été :
 - « [Il était une fois la culture palliative ... 2002-2022 : les 3 lois encadrant la fin de vie ont 20 ans](#) », un texte d'Anne Ducamp en février 2022.
 - « [La mort est mon métier, le plus beau du monde](#) », un texte d'Olivier Bernard en mai 2022.
 - « [Les limites des séjours d'hospitalisation en soins palliatifs : une réalité pas toujours facile à vivre pour les patients comme pour les familles](#) » par Anne-Gaëlle Baudot en octobre 2022.
- Le site internet est régulièrement mis à jour : descriptif des formations, calendrier, articles écrits par des formateurs, nouvelles thématiques proposées etc.
- Début 2022, un nouveau catalogue a été créé et envoyé par voie postale, principalement aux maisons de repos à Bruxelles et en Wallonie.

Le sujet de la DEQ : « Améliorer le processus de communication interne du CEFEM » a naturellement suscité des questionnements relatifs à la communication externe de l'association. Il a par exemple mis en lumière la nécessité d'ajouter une communication par LinkedIn ou encore la possibilité pour le CEFEM de proposer des webinaires. Il s'agit là de pistes de réflexion.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Cette année s'est achevée positivement, l'analyse des évaluations des participants nous conforte dans notre conviction que la formation n'a de sens que si elle puise sa source auprès des travailleurs de terrain. L'année se clôture également avec une équipe de formateurs agrandie, qui évolue et dont les profils se complètent. Néanmoins, après 3 longues années dans le sillage du COVID, il est nécessaire de se fixer des objectifs, de consolider une dynamique de changement et d'être plus proactifs.

Ainsi, en 2023 nous allons :

- Adapter notre offre et décliner le catalogue en fonction des secteurs (handicap et aide à la jeunesse) et des commissions paritaires ;
- Aller à la rencontre des institutions pour élaborer conjointement des formations sur mesure à destination du personnel de celles-ci ;
- Continuer à répondre aux appels d'offre qui nous parviennent et qui sont en ligne avec la mission de l'association ;
- Entamer un travail de réflexion, avec 4 autres associations du secteur des soins palliatifs à Bruxelles et orchestré par la FBSP, autour de l'éthique et des soins palliatifs ;
- Améliorer les contenus et la structure du Site internet.

Merci pour votre lecture et votre soutien