RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

CEFEM ASBL

CEFEM - **C**entre de **F**ormation à l'**É**coute du **M**alade
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

Francophones Bruxelles

CADRE LÉGAL SPÉCIFIQUE DU CEFEM 3

PHILOSOPHIE DU CEFEM 4

COMPOSITION ET DYNAMIQUE DE L'ASSOCIATION 4

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE **4**

L'ORGANE D'ADMINISTRATION **4**

L' ÉQUIPE DE COORDINATION **4**

LES FORMATEURS **5**

LA FORMATION CONTINUE ET LA DYNAMIQUE ASSOCIATIVE DU CEFEM **6**

ACTIVITÉ DU CEFEM EN 2023 7

2023 EN QUELQUES CHIFFRES **7**

L'ACTIVITÉ DE FORMATION ET DE SUPERVISION **7**

Thématiques abordées en 2023 **10**

Evaluations **11**

DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE 12

COMMUNICATION 12

CONCLUSION ET PERSPECTIVES 13

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). *Ce décret a été modifié en 2024. La version à laquelle nous nous référons dans le cadre du présent rapport d'activité est celle qui était en vigueur en 2023.*

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 »*.

Les statuts ont été modifiés en 2021 vue de leur mise en conformité avec la refonte du Code des Sociétés.

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 24 mai 2023

L'ORGANE D'ADMINISTRATION

L'organe d'administration s'est réuni 3 fois en 2023 : le 15 mars, 5 octobre et le 6 décembre

Administrateurs :

- Docteur Didier Thillaye du Boullay Président (administrateur depuis le 04 mai 2010, Président depuis le 8 mai 2014, mandat renouvelé le 18 mai 2022)
- Monsieur Aurian Vaxelaire (depuis le 17 mai 2018, mandat renouvelé le 24 mai 2023)
- 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 Dorothée van der Straten Waillet (depuis le 18 mai 2022)

L' ÉQUIPE DE COORDINATION

Cadre de financement

Selon ce cadre de personnel financé, 0,75 ETP sont subventionnés en vertu 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

(MB 08/05/2009). La répartition est prévue comme suit : 0.25ETP pour une fonction « master – direction » et 0.5ETP pour une fonction « secrétaire ». Le total des heures de travail de la coordination par semaine était en moyenne en 2023 de 60 heures dont 31,5 heures financées sur fonds propres.

L'équipe de coordination est le cœur même du CEFEM en tant que service ambulatoire agréé par la COCOF.

Mouvements de personnel

L'année 2023 a vu d'importants mouvements de personnel ; parmi ceux-ci :

- La prise de congés thématiques par plusieurs membres de l'équipe ; ce qui a notamment impliqué le renforcement de l'équipe par l'engagement de manière très ponctuelle de Madame Chafik pour quelques heures par semaine sur une brève période
- La démission de la directrice à l'automne
- Les démissions simultanées des deux chargées de projets annoncées dans la foulée de ce départ et qui n'ont été effectives qu'en janvier 2024
- L'engagement d'une nouvelle directrice en décembre

En 2023, l'équipe fixe de coordination du CEFEM était donc composée comme suit :

- Madame Anouchka de Grand Ry, directrice : 0.526 ETP (=20h/semaine), remplacée par Madame Diana Van Oudenhoven à partir du 1er décembre pour le même nombre d'heures par semaine.
- Madame Éléonore de Neve, chef de projet : 0.526 ETP (=20h/semaine)
- Madame Kathleen Verougstraete, chef de projet : 0.526 ETP (=20h/semaine)

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 2023, 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
- Madame Françoise Ketelbuters
- Madame Corinne Urbain

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.

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

LA FORMATION CONTINUE ET LA DYNAMIQUE ASSOCIATIVE DU CEFEM

- **Formation continue de l'équipe de coordination**

L'équipe de coordination est soutenue dans ses souhaits d'apprentissage et de renforcement de compétences. En 2023, elle a assisté dans son ensemble à un colloque sur les soins palliatifs à Namur au mois d'avril. Elle a également souhaité renforcer ses compétences commerciales en matière de *soft skills.*

- **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. Deux réunions ont eu lieu en 2023 (le 25/04 et le 19/09).

- **Formation continue des formateurs**

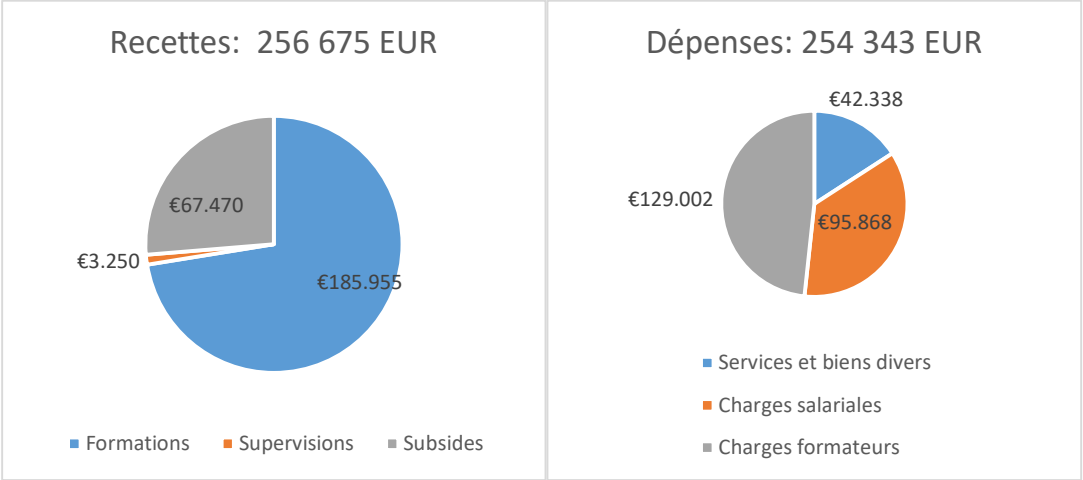
Le CEFEM soutient les formateurs dans leur formation continue par l'octroi d'un forfait annuel alloué à une ou des formations en lien avec les thématiques traitées par l'association, ou avec des techniques pédagogiques.

ACTIVITÉ DU CEFEM EN 2023

2023 EN QUELQUES CHIFFRES

3 employées & **10** formateurs-trices ont pu proposer **243** journées d'activités, au sein de **66** institutions.

Cette activité peut être résumée financièrement comme suit :



Pour une vue plus détaillée des aspects financiers, voir le Bilan interne de l'association au 31/12/2023.

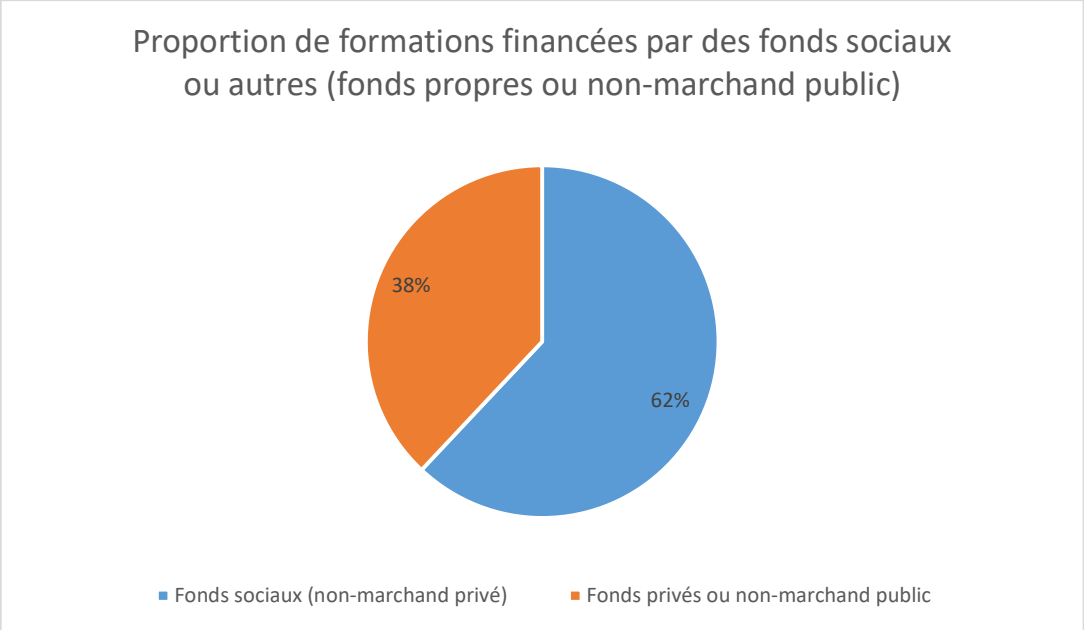
L'ACTIVITÉ DE FORMATION ET DE SUPERVISION

En 2022, le CEFEM avait assuré 235 journées de formation (= 1645 heures) et 6 séances de supervision clinique (=13 heures). En 2023, **il comptabilise 243 journées de formation et 18 de supervision**, soit 1719 heures.

Le CEFEM stabilise ses activités malgré la non reprise d'une thématique clé _ les soins palliatifs _ par le fonds social FormAction avec lequel le CEFEM collabore depuis des années. D'autre part, le gel du budget disponible par ce même fonds pour les MR et MRS très tôt dans l'année n'a pas été sans impact sur les activités de l'association. Le CEFEM a dû donc faire face à un challenge important dès lors qu'il y a eu une mise sous tension des formations qui dérivent directement de son objet social tant au niveau de leur contenu _formations en soins palliatifs _ que de leur public cible _ MR-MRS.

Bien que le nombre d'institutions clientes soit passé de 78 à 66 en 2023, on peut noter que plusieurs institutions ont commandé plusieurs formations/accompagnements au CEFEM. Ainsi, même s'il s'agit d'une diminution du nombre d'institutions, le nombre de contrats de collaboration avec les institutions est quant à lui de 151 ; ce qui représente plus que le double du nombre d'institutions clientes.

En 2023, notamment en raison des facteurs précisés plus haut, mais aussi des initiatives de l'équipe de coordination pour stimuler les collaborations autonomes, la proportion de formations financées par des fonds sociaux et celles dépendant d'autres sources de financement tendent à s'équilibrer.



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. 205 journées ont été données au sein d'institutions en 2023. Les offres sur mesure se situent généralement dans cette catégorie.
- 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 2023, cela a représenté 31 journées.
- En virtuel : en 2023, il n'y pas eu de demande pour des formations à distance.

Il est à noter qu'il dérive des modalités de formation décrites ci-dessous que les formations du CEFEM sont destinées à l'heure actuelle aux travailleurs des institutions. Cependant, l'asbl reçoit des manifestations d'intérêt régulières de la part de personnes qui ne s'inscrivent pas nécessairement dans un contrat de travail : travailleurs qui souhaitent bénéficier d'une formation en-dehors de leur contrat de travail ; indépendants, demandeurs d'emploi.

Partenariats

Même si d'un certain point de vue on considérer qu'à l'occasion de chaque formation commandée, il peut s'agir d'un partenariat, nous visons sous le terme de partenariat une collaboration fixe, renouvelée dans le temps qui lui confère une certaine stabilité et prédictibilité.

Outre notre agrément COCOF, notre principal partenaire est 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

FormAction permet d'organiser des formations gratuites à destination des travailleuses et des travailleurs salarié-e-s des secteurs non-marchands précités selon les modalités sur site et hors site mentionnées plus haut. Les partenariats avec le fonds étaient établis en 2023 sur la base d'un appel d'offres annuel. En 2024, cet appel offre a été organisé sous la forme d'un marché public portant sur trois ans.

THÉMATIQUES ABORDÉES EN 2023

Principales thématiques de formation regroupées en sous-thématiques	Nombre de journées	%
Soins palliatifs	6	2,6%
Perte, mort, deuil	4	1,7%
Troubles psychiatriques et cas complexes en MR et MRS	52	22,8%
Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée, module training	9	3,95%
Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée	16	7%
Réflexions autour de la contention	17	7,45%
Trauma et deuil	6	2,6%
Total sous-thématique soins de santé	**110**	**48%**
Vieillissement de la personne handicapée vivant en institution spécialisée	4	1,75%
Bientraitance de la personne âgée	10	4,38%
Communication et relations avec les familles	9	3,95%
Vie affective et sexuelle de la personne âgée en institution	6	2,6%
L'humour en MR/MRS	1	0,44%
A la rencontre du résident	2	0,88%
Accompagnement des repas en MR et MRS	6	2,6%
Total sous-thématique vieillissement	**38**	**17%**
Travailler et communiquer en équipe	34	14,9 %
Assertivité	8	3,5%
(Re)faire équipe	4	1,75%
Gestion de l'agressivité et du conflit	28	12,28%
Communication non-violente	2	0,88%
Total sous-thématique *soft skills*, communication, travail en équipe	**76**	**33%**
Gestion des émotions	1	0,44%
Écouter le corps et ses douleurs	3	1,31%
Total sous-thématique psychocorporelle	**4**	**2%**
TOTAL DES JOURNEES DE FORMATIONS CONSIDEREES DANS LE TABLEAU	228	

Les données reprises dans le tableau montrent que 65% de l'offre de formation en 2023 concerne le(s) thématique(s) des soins de santé et des soins palliatifs au sens strict, en dépit de la baisse de formations en soins palliatifs en 2023. Ce qui correspond 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.

Notre expérience de terrain nous a également fait prendre conscience qu'il échet non seulement d'offrir des formations et des supervisions sur un contenu relatif aux soins palliatifs, mais également sur des thématiques et des formules d'accompagnement qui vont viser la gestion d'équipes ; la communication ; ce que l'on pourrait regrouper sous le terme anglophone de « *soft skills* » ainsi que des thématiques plus en lien avec le bien-être et la gestion des émotions non seulement des bénéficiaires, mais aussi des travailleurs-ses soignants et non soignants des secteurs des soins des soins de santé, des MR et des MRS. Dans cet ordre d'idées nous avons davantage développé en 2023 nos offre de supervisions cliniques mais également de supervision d'équipe.

Enfin, les thèmes de formation plus en lien avec la gestion d'équipes, la communication et le bien-être au travail sont certes en lien avec le secteur des soins, mais sont également parfaitement transposables à d'autres secteurs et commissions paritaires.

EVALUATIONS

A travers un espace d'écoute, de parole, d'expression, d'observation et d'analyse des situations vécues, la méthodologie utilisée pour les formations est active, participative et « processus de changement ».

Les concepts théoriques abordés sont appuyés par :

- Des exercices de mise en situation ;
- Des exercices de communication ;
- Une mise en commun et des partages d'expérience ;
- Des échanges théoriques pour recadrer les concepts ;
- Des réflexions à partir des demandes du groupe ;

Toute formation se situe dans un mouvement perpétuel entre théorie et pratique et le formateur travaille avec les participants à une co-construction de nouveaux savoirs et de nouvelles aptitudes au changement. Au terme de la formation, les participants seront invités à identifier des pistes d'actions concrètes.

Ainsi le processus d'évaluation est crucial pour le CEFEM ; certes après les formations, mais également au cours de celle-ci dans la mesure où le processus de co-construction tel que décrit ci-dessus, implique nécessairement de manière informelle mais néanmoins présente, des processus d'ajustements mutuels.

L'évaluation des formations fait donc partie intégrante de la méthodologie du CEFEM. L'évaluation en fin de formation se déroule comme suit : 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.

La coordination prévoit si besoin un temps de feedback avec les institutions sur les évaluations des formations données dans le cadre des formations sur mesure. Dans le cadre de nos offres de formation avec FormAction, nous laissons la possibilité d'organiser une session supplémentaire avec les participants à leur demande, le cas échéant.

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. Ils nous permettent également de nouer des collaborations fructueuses avec les personnes chargées des formations au sein des institutions.

DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE

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).

Une nouvelle démarche d'évaluation qualitative sur l'éthique a débuté en 2023. Dans la mesure où celle-ci implique également de faire remonter des expériences du terrain, cette DEQ a été débutée (et continue d'être suivie) par l'équipe de coordination et au moins un formateur de l'équipe de formateurs indépendants.

COMMUNICATION

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

- Envoi d'une lettre d'information trimestrielle.
- Le site internet est régulièrement mis à jour : descriptif des formations, calendrier, articles écrits par des formateurs, nouvelles thématiques proposées etc.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Cette année s'est achevée positivement malgré les challenges tant en termes de contenu de formations que de la composition de l'équipe.

2024 a débuté avec les mêmes contraintes en termes d'activités que celle énoncées pour l'année 2023 ; à savoir, la non reprise dans le catalogue de FormAction des formations en soins palliatifs ainsi que l'épuisement du budget disponible pour les MR-MRS par FormAction en début d'année.

L'équipe de coordination est également passée en janvier 2024 de 3 à 1 personne.

Ainsi, en 2024 nous allons :

- Ajuster notre stratégie de recrutement et de missions en fonction des besoins organisationnels présents au long de l'année qui sont variables en termes de contenu et de volumes d'activités ;
- Continuer à répondre aux appels d'offre qui nous parviennent et qui sont en ligne avec la mission de l'association ;
- Améliorer les contenus et la structure du site internet ;
- Investiguer la possibilité d'étendre le public de nos formations aux particuliers et indépendants et d'organiser des activités de formation pendant les périodes de congés scolaires qui sont de plus en plus importantes au cours de l'année.

Merci pour votre lecture et votre soutien