

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



CEFEM **M**
ASBL

Centre de Formation à l'écoute du Malade
Avenue Léon Tombu 4 – 1200 Bruxelles
02 345 69 02 info@cefem.be www.cefem.be

Agréé par le Service public Francophone bruxellois



1. INTRODUCTION	3
2. CADRE LÉGAL SPÉCIFIQUE DU CEFEM	3
3. PHILOSOPHIE GÉNÉRALE DU CEFEM	4
4. ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION	4
5. ACTIVITÉ DU CEFEM EN 2019	6
L'activité de formation et de supervision : aperçu chiffré	6
Quelques données issues de l'analyse des évaluations	9
6. PARTENARIATS	10
7. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE TRIENNAT 2017-2019	11
8. COMMUNICATION	16
9. ÉVÈNEMENT POSTÉRIEUR À LA CLÔTURE	17
10. CONCLUSION ET PERSPECTIVES	17

1. Introduction

Une belle année s'est achevée pour le Cefem et ses partenaires, marquée par d'intenses moments de réflexion sur le sens, sur nos missions, sur la collaboration du Cefem et de ses formateurs, et sans cesse sur le travail effectué et les possibilités d'amélioration de la qualité du service offert.

Les pages qui suivent vous présenteront en mots, en chiffres et en schémas l'activité du Cefem durant cette année. Nous vous présenterons plusieurs nouvelles thématiques de formations qui ont rencontré un vif succès en 2019. Vous y lirez également les principaux projets et nouvelles collaborations de l'année écoulée.

Ensuite, nous vous présenterons la démarche d'évaluation qualitative (DEQ) 2017-2019 dans laquelle le Cefem s'est engagé et qui a beaucoup de sens pour l'association.

Les perspectives ne sont que la suite logique du travail mené. Cette année 2019 s'est achevée sur le départ de Dorothee van der Straten, chef de projet, vers de nouvelles aventures. Nous la remercions chaleureusement pour ces 5 très belles années de collaboration, qui auront permis un bel essor et une professionnalisation du Cefem.

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. ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'assemblée générale s'est réunie une fois en 2019 : le 15 mai 2019

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration s'est réuni 4 fois en 2019 : les 05/03/19 – 23/04/19 – 15/05/19 – 05/09/19

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 5 mai 2010, mandat renouvelé le 17 mai 2018)

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)

PERSONNEL EMPLOYÉ DU CEFEM

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 »

En 2019, l'équipe de coordination du Cefem était composée comme suit :

- Madame Anouchka de Grand Ry, directrice : 0.526 ETP (=20h/semaine)
- Madame Dorothée van der Straten, chef de projet : 0.526 ETP (=20h/semaine)
- Madame Éléonore de Neve, chef de projet : 0.25ETP et 0.526 ETP depuis le 1^{er} septembre 2019. En congé de maternité depuis le 20/11/2019.
- Madame Élisabeth Hautier, contrat de remplacement d'Éléonore de Neve : depuis le 20/11/2019 – 0.526ETP

Total des heures de travail de la coordination par semaine : 60 heures dont 31,5 heures financées sur fonds propres.

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, service 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 2019, 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 Emmanuelle Paternostre
- Madame Katia Rizzi
- Madame Françoise Van den Eynde

Une nouvelle formatrice, Madame Magali Noirfalise, a intégré l'équipe depuis septembre 2019. Elle donnera ses premières formations à partir de janvier 2020.

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.

La collaboration entre le Cefem et ses formateurs a fait l'objet d'un travail de réflexion en 2019 et a permis d'aboutir à une version revue des différents documents régissant ce lien :

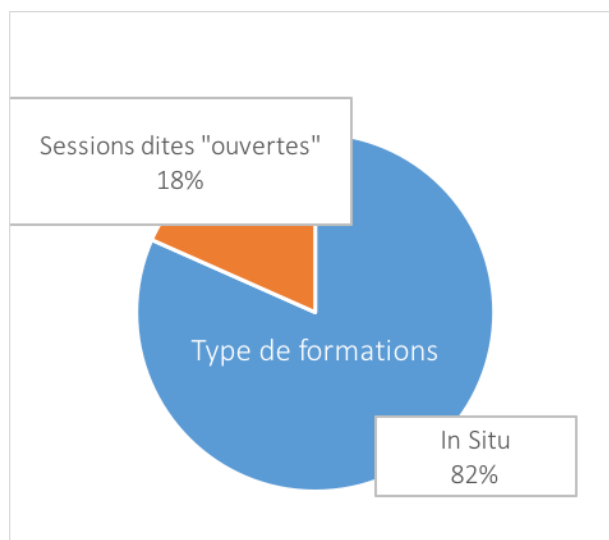
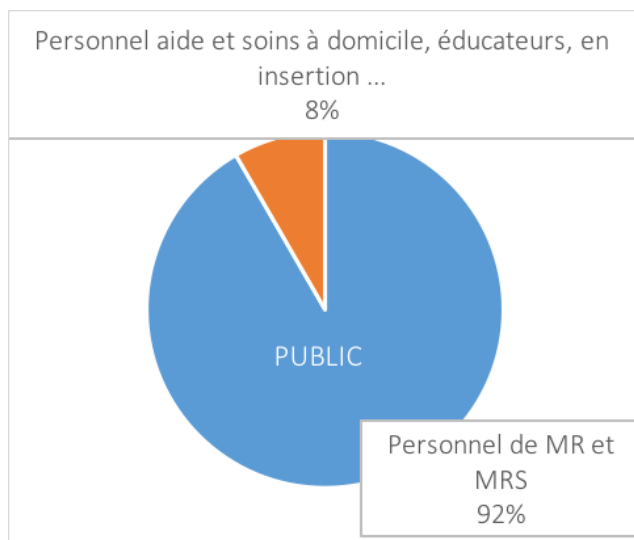
- La charte éthique du Cefem
- La convention de collaboration
- La grille tarifaire

5. ACTIVITÉ DU CEFEM EN 2019

L'activité de formation et de supervision : aperçu chiffré

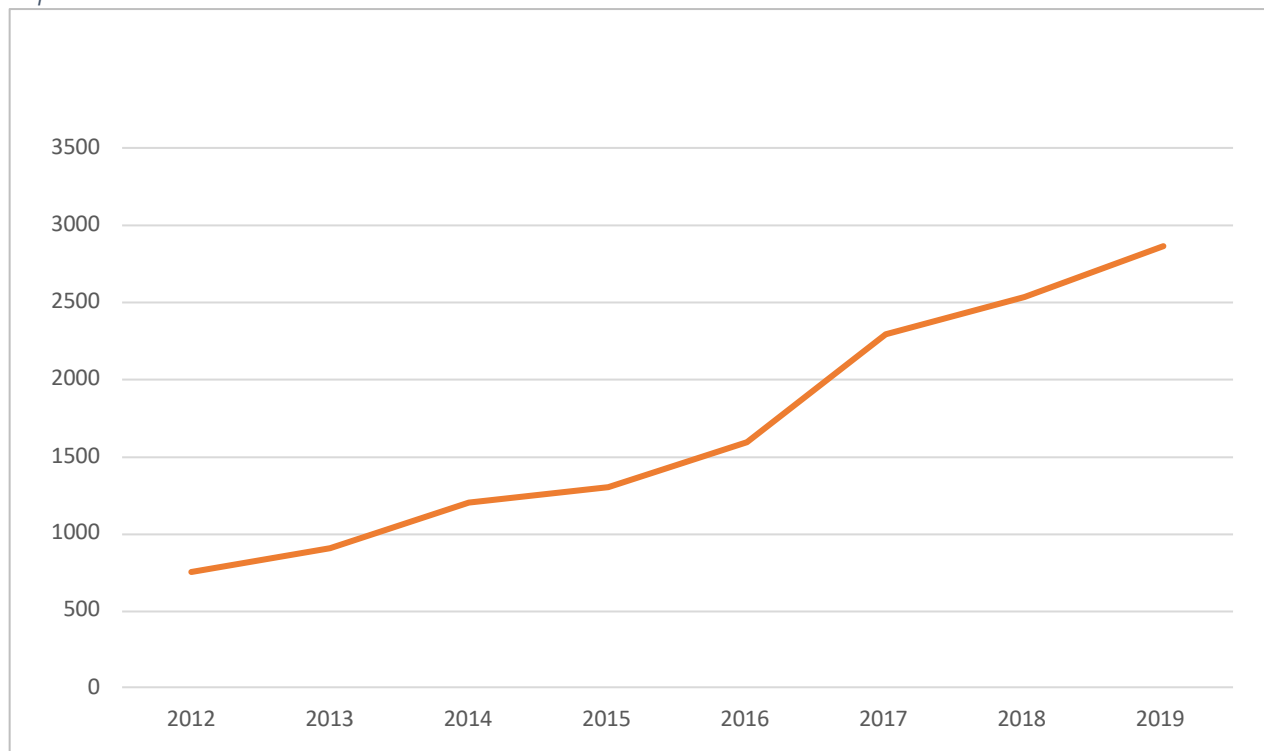
FORMATIONS : 397,5 journées	Journées 2019	%
Sensibilisation aux soins palliatifs	64,5	16%
Troubles psychiatriques en MR et MRS	61	15%
Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée	48,5	12%
Accompagnement des repas en MR et MRS	46	12%
Gestion de l'agressivité et du conflit	44	11%
Bientraitance de la personne âgée	44	11%
Communication et relations avec les familles des résidents	30	8%
Trauma et deuil	21	5%
Gestion du stress	11	3%
Écouter le corps et ses douleurs	7,5	2%
Écoute dans la relation soignant/soigné	6	2%
Sur mesure	5,5	1%
Le travail de l'écoute	4,5	1%
Détente pour les travailleurs	4	1%
SUPERVISIONS : 81,5 heures	Heures 2019	
Supervision pour du personnel de MR et MRS	60	
Supervision pour du personnel hospitalier	2	
Supervision pour des responsables d'équipe soins à domicile	11,5	
Supervision pour des éducateurs spécialisés (secteur du handicap)	8	

Le nombre de journées annulées en 2019 est de 18, il s'agit aussi bien de sessions de formations dites « ouvertes » organisées par le FEBI et pour lesquelles le nombre minimum de participants n'a pas été atteint, que de formation organisée in situ.



Évolution du volume de formations et de supervisions depuis 2012

Exprimé en heures



Le volume de formations a augmenté de **13%** entre 2018 et 2019, poursuivant une tendance positive depuis plusieurs années.

Nombre d'institutions clientes : 82 en 2019 dont 39 nouvelles institutions.

95% de volume de formations dispensées par le Cefem est financé par le FeBI.

Nombre de participants à nos formations :

- 2.077 personnes ont pu bénéficier d'une formation du Cefem via le FeBi (1.692 « in situ » + 385 « sessions ouvertes »)
- 327 personnes ont suivi une formation du Cefem directement payée par l'employeur en 2019

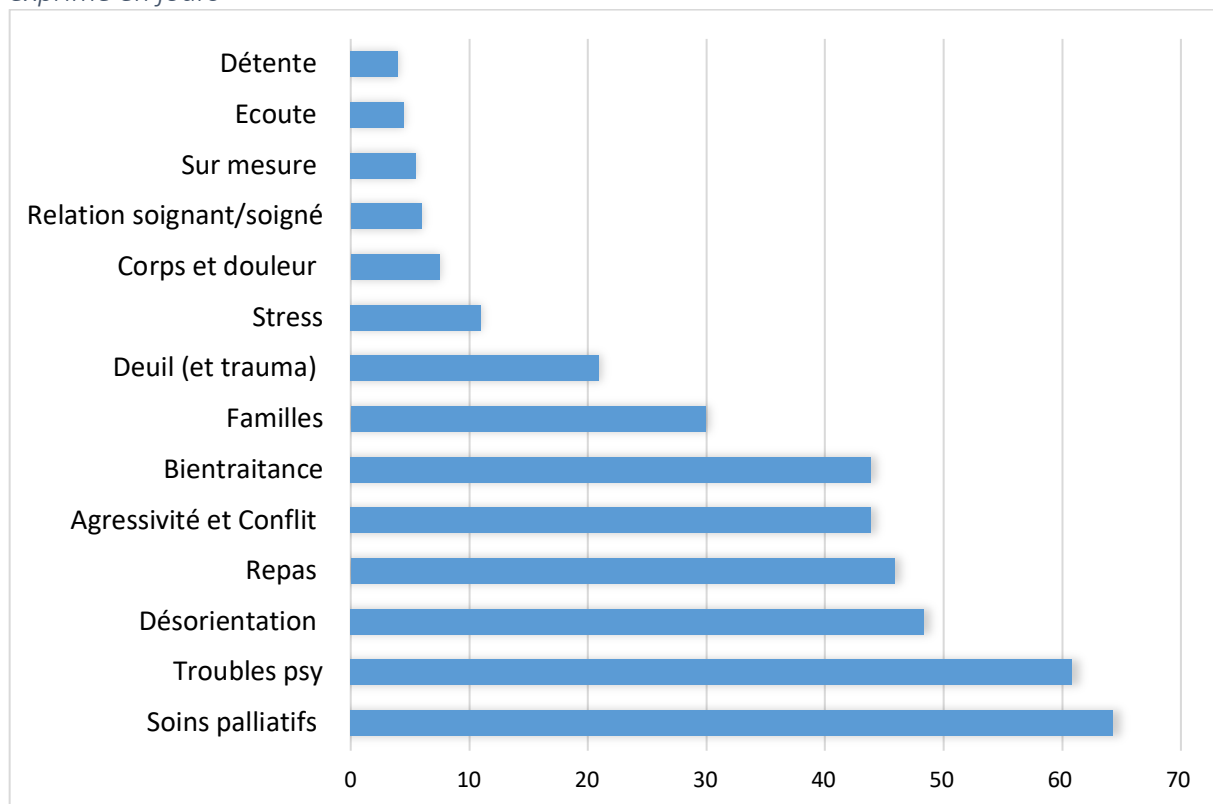
Soit un total de 2404 personnes.

C'est une très belle progression, que nous attribuons en partie à la forte demande et au succès des 4 nouvelles formations au catalogue depuis le 1^{er} janvier 2019.

- [Troubles psychiatriques en MR et MRS](#) (31 sessions - 61 journées en 2019)
- [Accompagnement des repas en MR et MRS, pour une autre approche de l'alimentation de la personne âgée](#) (23 sessions - 46 journées)
- [Communication et relation avec les familles des résidents](#) (30 sessions – 30 journées)
- [Détente pour le personnel](#) (4 sessions – 4 journées)

Aperçu des thématiques de formations données en 2019

exprimé en jours



La formation la plus demandée en 2019 est la « **Sensibilisation en Soins Palliatifs** », elle représente 16% du volume total de formations.

En 2019, des formations « sur mesure » ont été créées pour des travailleurs de différents horizons : des baby-sitters de la Ligue des familles, du personnel de l'ONE, des accueillantes en maison médicale ... Le Cefem a par ailleurs été invité à intervenir dans un colloque pour des directeurs de maisons de repos et de soins, sur la thématique des supervisions.

→ 62% des formations données en 2019 par le Cefem concernaient 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 de la formations « Sensibilisation aux soins palliatifs », nous vous invitons à lire le chapitre sur la DEQ (p.11)

Le Cefem dispose de chiffres pour la totalité de ses formations, voici un aperçu de celles qui sont le plus fréquemment données. Il faut y ajouter les nombreux retours positifs tant de la part des participants que des responsables d'institutions. Ainsi que les feedbacks des formateurs eux-mêmes bien entendu.

Formation	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.
Troubles psychiatriques en MR et MRS (nouvelle formation en 2019)	96%	86%	94%
Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée	92%	85%	92%
Accompagnement des repas (nouvelle formation en 2019)	96%	82%	85%
Gestion de l'agressivité et du conflit	97%	87%	93%
Bientraitance de la personne âgée	98%	89%	95%

Ce qui est intéressant c'est de voir à quel point les formations sont appréciées et estimées utiles alors même que nous savons qu'un nombre important de participants n'a pas choisi d'y assister.

Globalement, le retour positif que nous avons de la majorité des formations concerne la liberté d'expression, les échanges et l'expérimentation par les jeux de rôles et les situations vécues. Un effet « non-prévu » qui est souvent évoqué est celui de la cohésion de l'équipe et des bienfaits d'apprendre à mieux se connaître entre collègues. Ces retours sont en ligne avec la mission du Cefem. Ceci étant dit, chaque formation fait l'objet d'une analyse par le biais des formulaires d'évaluation complétés par les participants et des points d'attention existent. Citons entre autres choses : le côté parfois trop théorique de la formation sur les troubles psychiatriques, la durée (trop courte) de certaines formations qui peut frustrer les participants, le fait que les participants n'ont pas choisi d'assister à une formation,

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 à long terme. Voici quelques collaborations emblématiques, de par leur importance en volume ou leur diversité en termes de publics :

○ Gammes



Gammes asbl

24/24
7/7

Service de garde-à-domicile à Bruxelles

Un nouveau plan de formation « sur mesure » a été imaginé pour 2019, qui concerne l'ensemble des travailleurs de l'association de gardes à domicile, soit environ 85 personnes.

Les demandes ont été diverses : « Pathologies les plus fréquentes chez les personnes âgées: signes et détection », « Relation avec l'entourage du bénéficiaire », « Bienveillance de la personne âgée », « Approche, écoute et accompagnement de la personne désorientée ».

○ Mission Régionale pour l'Emploi de Mons-Borinage



La MRMB est un organisme d'insertion dédié à l'accompagnement de demandeurs d'emploi peu qualifiés. Régulièrement cet organisme est amené à former des groupes d'aides-soignant(e)s dans le délai relativement court, afin que ceux-ci soient mis à l'emploi endéans les 2 mois.

Nous y avons organisé 16 journées de formations en 2017 et en 2018. En 2019, le Cefem a eu l'occasion de former un groupe sur les thématiques de soins palliatifs et de la démence (6 journées).

○ FeBi



FeBi asbl est une organisation regroupant plusieurs Fonds de formation et Fonds Maribel fédéraux et bruxellois actifs au sein du secteur non-marchand.

La collaboration du Cefem avec le Fe-BI s'est encore renforcée en 2019 puisque 5 nouvelles formations ont été rajoutées à l'offre de formation pour le secteur des personnes âgées (= personnel des maisons de repos et de soins). Cet ajout fait suite à un appel d'offre auquel le Cefem a répondu en 2018. Nous tenons ici à marquer la qualité de l'étude des besoins en formation pour ce secteur. En témoigne la demande importante pour ces thématiques nouvellement ajoutées.

7. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE TRIENNAT 2017-2019

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^{ème} DEQ fin 2019.

Rappel du thème du projet

En 2016, le projet DEQ 2017-2019 avait été formulé de la sorte :

Le thème du projet DEQ 2017 – 2019 est : « **Visibilité : Évaluation des résultats** »

Déclinaison sectorielle : « **Établir des critères d'évaluation de l'impact des actions, des formations données** »

Coordonnées de la personne de contact du Cefem

Anouchka de Grand Ry - a.degrandry@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 : « **Élaborer une stratégie générale d'évaluation des activités de formation propre au Cefem** »

Résultats attendus

- 1) Le Cefem a une meilleure connaissance des méthodes et pratiques d'évaluation menées dans le secteur de la formation continue des adultes, de leur pertinence et applicabilité dans ce contexte
- 2) Un formulaire d'évaluation « test » des actions de formation à destination des participants est utilisé à partir de mars 2017
- 3) Un nouveau formulaire d'évaluation est utilisé dès janvier 2018 par le Cefem (en collaboration avec son partenaire FEBl)

Période(s) de réalisation de l'objectif :

- Modification du formulaire d'évaluation : 2017
- Utilisation des résultats du formulaire d'évaluation « new » : phase test : 2018
- Formulaire d'évaluation « définitif » et validé par les partenaires (FeBl, institutions privées) : 2019
- Objectivation de l'utilité du formulaire « new » : 2019

En matière de critères et d'indicateurs de réalisation (quantitatifs – qualitatifs), à l'issue de la DEQ 2017-2019 :

- Une rencontre d'évaluation du parcours formatif a lieu au terme de celui-ci dans 20 % des institutions.
- 1 nouveau formulaire d'évaluation est utilisé pour chaque « type » de client (privés, FEBl, CPAS, hôpitaux, autres asbl)
- Les données sont encodées et traitées : les résultats sont visibles (graphique, tableaux) et utilisés dans les recommandations annuelles

Bilan au terme du projet

Au terme du projet DEQ, nous pouvons affirmer que notre objectif est en grande partie atteint ou en voie de l'être : la réflexion sur la stratégie générale d'évaluation des activités de formation au Cefem a donné lieu à un travail méthodologique et de réflexion bien plus important que ce qui avait été pressenti et in fine e.a. à la mise en œuvre d'une nouvelle méthode d'évaluation de la formation en soins palliatifs. Cette méthode – opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2019 – sera étendue aux autres thématiques de formation à partir de janvier 2020.

Évaluation des résultats attendus

- Le Cefem a une meilleure connaissance des méthodes et pratiques d'évaluation menées dans le secteur de la formation continue des adultes, de leur pertinence et applicabilité dans ce contexte.

A ce jour, le Cefem n'a pas mené l'étude de marché imaginée fin 2016. Les contacts pris avec d'autres centres de formation au début du projet DEQ 2017-2019 n'ont pas porté leurs fruits. L'équipe de coordination a dès lors préféré se faire accompagner par une formatrice spécialisée en évaluation. 5 demi-journées de formation et de travail, autour d'une méthodologie

d'évaluation propre au Cefem et à son public, ont été menées avec elle dans le courant de l'année 2018.

Ce travail s'est focalisé sur la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs », avec pour objectif de pouvoir répliquer la démarche aux autres thématiques abordées par le Cefem. Après avoir revu les contextes et enjeux de la thématique, le sens et les finalités, le contenu et la méthode (notamment en retravaillant les objectifs) nous avons mis en place un questionnaire « feedback » à destination des formateurs.

- Un formulaire d'évaluation « test » des actions de formation à destination des participants est utilisé à partir de mars 2017

Le but du questionnaire réalisé (cf. supra) est de recevoir, le plus clairement possible, et de manière systématique, des informations concernant l'atteinte des objectifs, les questions logistiques et organisationnelles, les impacts, le sens et des propositions de pistes futures pour chaque formation et de permettre le traitement facile de ces informations.

Il revient aux formateurs donnant la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs » de compléter ce questionnaire une fois les 3 jours achevés, pour nous permettre ensuite de traiter les informations reçues. Les données récoltées seront traitées au terme de chaque année et serviront à alimenter le rapport d'activité du Cefem et plus spécifiquement un rapport d'évaluation/thématique de formation à terme. Nous sommes directement passés au résultat 3, à l'issue de notre travail méthodologique pendant toute l'année 2018.

- Un nouveau formulaire d'évaluation est utilisé dès janvier 2018 par le Cefem (en collaboration avec son partenaire FEBI)

Après une brève période de test de 3 mois et une réunion de travail avec les formateurs, la nouvelle méthode d'évaluation de la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs » a été implémentée à partir du 1^{er} janvier 2019.

Elle consiste en :

- Un questionnaire destiné au formateur, à la fin de la session de formation
- Le questionnaire d'évaluation traditionnel du FeBi auquel on rajoute une question au dos du formulaire : QUESTION 3-2-1 :
 - 3 choses que vous avez retenues
 - 2 choses que vous pourrez mettre en place directement
 - 1 chose qui vous a manqué lors de la formation

La collaboration que nous avons imaginée avec le FEBI n'a pas pu avoir lieu, du à des changements de personnel en charge de l'évaluation pour les fonds sociaux. Notre gestionnaire de projet a néanmoins été informée de notre démarche et le rapport d'évaluation de la formation « Sensibilisation aux soins palliatifs » lui sera transmis chaque année.

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

Afin de calibrer adéquatement le processus d'évaluation des formations, l'équipe s'est fait accompagner par une psychologue du travail, formatrice spécialisée dans les thématiques de la formation et de l'évaluation, [Delphine Pennewaert](#). Outre ces 5 séances de formation, l'équipe de coordination s'est réunie au minimum 1 fois par mois.

Le travail de réflexion a été dès le départ un travail collectif, associant la coordination du CEFEM et les formateurs. Une fois le travail méthodologique lancé, plusieurs rencontres ont eu lieu en 2018 et 2019 autour de cette thématique:

1. 15/05/2018 : Présentation de la démarche et de la méthode proposée aux formateurs
2. 13/10/2018 : Atelier sur l'évaluation lors de la journée annuelle de « mise au vert » du CEFEM avec des formateurs, la coordination et des administrateurs de l'association
3. 22/11/2018 : Réunion de présentation de la méthode d'évaluation à mettre en place dès le 01/01/2019
4. 21/05/2019 : Réunion de suivi sur les processus d'évaluation

Une réunion d'évaluation du processus avec les formateurs sera organisée chaque année. Elle sera l'occasion de faire le bilan tant de la méthode d'évaluation que des effets observés. Le compte rendu de cette réunion viendra alimenter le rapport annuel sur la formation aux soins palliatifs.

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

L'équipe de coordination a fortement apprécié l'accompagnement méthodologique dans ce travail. Cela a permis de baliser le chemin, de structurer les étapes de l'élaboration du questionnaire d'évaluation et de mieux comprendre tous les enjeux, contextes, sens de la démarche etc.

La nouvelle méthode d'évaluation de la formation en soins palliatifs est désormais acquise et les informations récoltées – tant issues des formulaires des participants que de l'observation des formateurs – encodées et traitées. Cette récolte constante permet aux chefs de projet d'avoir une meilleure vision du déroulement des formations et d'intervenir auprès des résidences ou des formateurs si besoin.

Malgré ce bilan plus que positif, nous observons certaines limites au processus mis en place :

- L'équipe de coordination du CEFEM connaît plusieurs changements et un défi sera de transmettre et de faire perdurer cette dynamique ;
- Actuellement, cette évaluation est encore menée en parallèle avec celle qui est imposée par notre client Febi pour une bonne partie des formations.
- Du côté des formateurs, l'accueil reçu lors de la présentation du projet fut positif. Néanmoins, depuis la mise en pratique du questionnaire, il y a parfois besoin de battre le rappel pour que le questionnaire soit complété et transmis dans les temps. Ce manque de rigueur pourrait nous limiter dans l'exploitation des données récoltées.

- Le travail de la DEQ s'est concentré sur une seule formation, il a vocation d'être étendu aux autres thématiques mais cela requiert une importante charge de travail (puisque tous les objectifs de chaque formation sont à revoir/reformuler).

Ces points feront l'objet d'une attention sur un plus long terme afin d'y remédier.

Concrètement, concernant la formation en Soins Palliatifs, voici en résumé les données récoltées :

En 2019, le Cefem a organisé un total de 23 sessions de formation de 3 journées aux soins palliatifs. 6 formateurs sont concernés et ont participé au travail d'évaluation.

Nous ne tiendrons pas compte ici des formations données à des institutions autres que des MR et MRS, ce qui réduit notre échantillon à 19 formations. Ceci afin de ne pas mêler des résultats qui concernent des modalités de formation différentes (public, durée, organisation ...).

1. Découvrir les lois et normes en matière de soins palliatifs en Belgique : *objectif atteint*
 - 95% des participants estime que leur connaissance a été élargie et améliorée ;
 - 100% des participants est conscient du « droit aux soins palliatifs » au terme des 3 journées
 - 91% des participants est capable d'illustrer les termes de la loi sur base de leur expérience
2. Transmettre et expliquer la notion de soins palliatifs : *objectif atteint*
 - 91% des participants est capable 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*
 - 91% des participants est capable d'illustrer les termes de la loi sur base de leur expérience
 - 88% des participants a 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*
 - 51% des participants identifie une ou plusieurs pistes adaptées à leur pratique après la formation.
 - 90% estime que la formation a valu la peine
 - 92% des participants estime 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 2019.

Notre attention est attirée par les « pistes futures » à aborder. Les participants citent notamment les points suivants, que nous espérons pouvoir approfondir :

- Les rites et rituels en fin de vie
- L'euthanasie

- La déclaration d'intention
- La demande anticipée
- La sédation

Récolter ces avis nous permettra éventuellement de revoir le contenu de notre formation en y intégrant les nouveaux points pour la rendre plus adéquate aux attentes des participants.

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

1. L'équipe de coordination a étroitement associé les formateurs en soins palliatifs à ce travail d'évaluation en veillant à contextualiser cette démarche. Une partie de la journée de mise au vert annuelle de l'association a été consacrée à un atelier sur cette thématique.
2. La formation continue de l'équipe de coordination a été axée en priorité sur les aspects méthodologiques nécessaires à la mise en œuvre de cette DEQ. Cette formation continue a pris la forme d'un accompagnement sur mesure comme expliqué plus haut.

8. COMMUNICATION

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

- Systématisation et nouvelle mise en page de la lettre d'information. Elle est chaque fois articulée autour d'un article écrit par une personne de l'équipe ou de descriptions de nouvelles formations. Les thèmes de nos articles de l'année 2019 ont été :
 - [Cas psychiatriques en MR et MRS](#) (écrit par Anne Ducamp)
 - [Faire équipe avec les familles](#) (écrit par Marie-Philippe Hautval)
- Le site internet est régulièrement mis à jour : descriptif des formations, calendrier, articles écrits par des formateurs.
- Le CEFEM a aussi participé en tant qu'exposant à la « Journée Autonomie à Domicile » organisée par Brusano, le 2 mai à Bruxelles. Une belle occasion de présenter le CEFEM à de nombreux professionnels des soins de santé et de l'aide à domicile.

9. ÉVÈNEMENT POSTÉRIEUR À LA CLÔTURE

La crise sanitaire Covid-19 est un évènement survenu après la clôture qui aura des conséquences plus ou moins importantes mais difficilement chiffrables pour l'association à l'heure d'approuver le présent rapport d'activité.

Au 30/04 nous estimons que min. 184 journées de formation auront été annulées (reportées dans le meilleur des cas) entre le 12 mars et le 30 juin 2020. La réouverture des maisons de repos et de soins n'est pas encore à l'ordre du jour.

Notons que la crise sanitaire n'affecte pas les bilan et compte de résultat 2019 et ne met pas en péril la santé financière de l'asbl à court terme, qui connaît un résultat positif depuis plusieurs années et dispose de réserves lui permettant d'honorer ses factures durant la fin de l'année 2020. La Cocof a par ailleurs annoncé une série de mesures, qui seront communiquées courant mai 2020 aux asbl subsidiées.

En conséquence de la crise, le budget annuel 2020 a été revu et présente une perte attendue de 39.048€.

10. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

La principale **conclusion** que nous pouvons tirer des évènements de cette année est la qualité du travail fourni par le Cefem, marqué par un nombre croissant de demandes et la confiance renouvelée de la part des institutions et du FeBl.

Quant aux **perspectives et défis** annoncés pour l'année 2020, nous pouvons retenir :

Au moment d'écrire ce rapport (mars 2020), le grand défi de l'année sera sans conteste la gestion de l'ASBL pendant et après la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19. Toutes les activités du CEFEM sont à l'arrêt jusqu'à ... l'avenir nous le dira !

Un triple enjeu :

- Rester présents et soutenir les institutions avec lesquelles nous collaborons et avons tissé des liens de confiance : un soutien psychologique ponctuel, gratuit, a été mis en place grâce à l'engagement bénévole des formateurs du Cefem.
- Assurer la survie financière du Cefem : le bénéfice reporté d'année en année a toujours eu pour vocation de servir en cas de coup dur. Le voilà !
- Éviter un engorgement de l'agenda des formations : la coordination reste en contact étroit avec les responsables d'institutions pour re-planifier dès que possible la poursuite des activités interrompues.

D'autres perspectives doivent malgré tout rester vivaces :

- La mise en place du catalogue francophone de formation pour le secteur non-marchand annoncé en décembre 2019. Le Cefem a répondu à un important appel d'offre en janvier 2020, une réponse est attendue pour avril 2020.

- La réorganisation de l'équipe de coordination. La réflexion et la formation seront toujours encouragées et inscrits dans les plans de formation continue de l'équipe de coordination.
- Le début d'une nouvelle DEQ (démarche d'évaluation qualitative) que nous avons choisi d'axer sur la communication interne, avec un accent sur l'information circulant entre la coordination et les formateurs.
- L'étendue de travail d'évaluation - initié avec les formations aux soins palliatifs- aux autres formations

Merci pour votre lecture et votre soutien