

Les démarches d'évaluation qualitative à Bruxelles : parole aux acteurs

JE T'AIME...



Développement de la qualité

En 2009, était voté à Bruxelles un décret portant sur douze secteurs (voir encadré) œuvrant dans le domaine de l' « ambulatoire » (action sociale et famille / santé), ainsi que sur leurs organismes de coordination. Ces secteurs, nés à différentes périodes, étaient jusque-là régis par des décrets différents ; il s'agissait de leur donner un cadre commun, de simplifier les aspects administratifs, d'appuyer des démarches d'évaluation qualitative et la pratique de réseau. Les 12 secteurs englobent ainsi environ 150 services ! C'est dire si le projet était ambitieux !

Et il a fait du bruit, essentiellement à cause d'un nouvel axe : pour respecter les normes et obtenir un agrément définitif à durée indéterminée¹, le service doit réaliser une « démarche d'évaluation qualitative » pendant trois ans, sur base d'un canevas fourni par la COCOF². Ce travail doit impliquer toute l'équipe. Le rapport d'activités annuel doit rendre compte de ce qui est mis en place pour réaliser cette démarche ; il n'y a pas d'obligation de résultats, mais bien de moyens.

Le service doit choisir un thème dans la liste suivante, qui a été constituée à partir des propositions du terrain : l'accessibilité, la connaissance des bénéficiaires et leur participation, le travail en réseaux et les partenariats, le travail en équipe, la prévention, ou mener une démarche collective, avec des services ou partenaires sur un espace partagé.

Ce nouvel axe a suscité des discussions houleuses et passionnées pendant toute la préparation du décret, au niveau des fédérations, des services, des syndicats, du Parlement. Dans les prochains articles, nous donnons la parole à quelques acteurs. Tout d'abord aux responsables du cabinet qui expliquent leur projet, leurs intentions... et leur étonnement face à certaines réactions. Ensuite, aux représentants de trois secteurs, ainsi qu'à un syndicat. Ce concert parfois dissonant rappelle l'importance des mots, des places, du tempo.

- 1. Auparavant, l'agrément était renouvelé tous les cinq ans.*
- 2. Ce modèle comporte les rubriques suivantes :
Choix motive du thème/Analyse de l'environnement externe et interne/
Objectifs/Mise en œuvre/Autoévaluation de la mise en œuvre.*

Les 12 secteurs de l'ambulatoire à Bruxelles

Les 12 secteurs de l'ambulatoire à Bruxelles sont : les services de santé mentale, les services actifs en matière de toxicomanie, les centres d'action sociale globale, les centres de planning familial, les maisons médicales, les services de médiation de dettes, les services d'aide aux justiciables, les services « Espaces-rencontres », les centres de coordination de soins et services à domicile, les services de soins palliatifs et continués, les services d'aide à domicile, les centres d'accueil téléphonique.