

7 juillet 2023

Synthèse

Extraits de la Note sectorielle

« Rapport d'activité harmonisé. Contribution du secteur des Services de Santé Mentale CoCoF à l'évaluation du modèle de rapport d'activité harmonisé visé par l'Arrêté 2019/2408 du Collège de la CoCoF »

Group de travail « Recueil de données : santé mentale et société »

Contact : Robin Susswein (rs@lbsm.be)

Le Groupe de travail « Recueil de données : santé mentale et société » a étudié en profondeur l'Annexe de l'Arrêté en vue d'anticiper les possibilités et difficultés d'appropriation des indicateurs qualitatifs et surtout quantitatifs par les SSM. Voici quelques remarques générales et points d'attention qui découlent de ce travail :

1. **Pour produire des données quantitatives exploitables**, dans le respect de l'éthique des intervenants et du cadre légal, il convient de **limiter l'étendue et la précision des données demandées**, mais aussi et surtout **d'ajuster le contenu des données demandées aux informations « naturellement » disponibles** dans les services. Les informations « naturellement » disponibles sont celles qui font sens pour les intervenants dans le cadre de leur pratique et de son organisation sociale routinière. Pour répondre à des questions plus ciblées, il conviendra de recourir à des études/recherches/enquêtes ponctuelles (exemple des enquêtes « Saturation » 2020-2021 et 2022-2023).
2. Ajuster les données demandées aux informations naturellement disponibles implique une reconnaissance de la spécificité de l'activité des SSM, et certainement de chaque secteur de l'Ambulatoire. Il ne sera probablement pas possible d'ajuster *de la même manière* les données demandées aux SSM et aux autres secteurs, chacun présentant des spécificités en termes de pratique et d'organisation sociale de son activité. Nous suggérons dès lors la réalisation d'une analyse intersectorielle visant à **dégager quelques indicateurs communs tout en permettant d'ajuster le reste des indicateurs aux spécificités de chaque secteur**.
3. Dans ce contexte, nous avons formulé via la présente Note sectorielle, de nombreuses **demandes de modification, ajout et/ou suppression d'indicateurs de l'Annexe**. Le lecteur se référera à **[l'Annexe 1 « Propositions »](#)**, validé par le secteur, pour une synthèse des ajouts/modifications/suppressions d'indicateurs souhaitées par les SSM. Toutes ces demandes ont leur importance. Voici cependant un résumé des principales demandes :
 - 3.1. Permettre une description qualitative des activités de « coordination et représentation du service » et de « développement de réseau(x) de collaboration inter-service ».

- 3.2. Abandonner les indicateurs quantitatifs relatifs à la prévention individuelle, leur substituer des indicateurs qualitatifs.
 - 3.3. Reconnaître l'existence des suivis de couple et de famille, et soutenir leur visibilité dans le rapport d'activité (inclusion dans le module « Bénéficiaires » et ajout d'indicateurs de « format » de prestations dans le module « Activités »).
 - 3.4. Limiter la précision de l'indicateur B6 relatif au « statut de logement » du bénéficiaire.
 - 3.5. Transformer l'indicateur socio-économique B7 (source principale de revenus du bénéficiaire) de manière à limiter l'« interrogatoire » des bénéficiaires au profit d'une exploitation des données administratives disponibles.
 - 3.6. Reconnaître l'existence des rendez-vous non honorés et soutenir leur visibilité dans le rapport d'activité.
 - 3.7. Pour chaque référentiel, ajuster les catégories de « type d'activité » et de « lieu » pour qu'elles aient du sens au regard des pratiques réelles en SSM (en particulier pour l'Accueil, l'Accompagnement social, le Soins, l'Accompagnement collectif et/ou communautaire, et l'Appui collectif aux professionnels).
 - 3.8. Documenter le contenu thématique des activités de manière plus modeste, et au niveau des *nouvelles demande* et non pour *chaque prestation*. Notons que des investigations qualitatives complémentaires seraient nécessaires pour produire à l'avenir des données thématiques pertinentes.
 - 3.9. Documenter les « suites données » au niveau des *nouvelles demandes* et non pour *chaque prestation* d'accueil, et ajuster les catégories de « suites » au fonctionnement réel des services.
4. Avec les logiciels d'encodage dont ils disposent actuellement, sans mise à jour ni changement de logiciel, les SSM ne peuvent compléter qu'une très faible portion de l'Annexe, et le plus souvent moyennant des approximations qui compromettent la qualité des données. Un important travail de **mise à jour des logiciels d'encodage et d'harmonisation des pratiques d'encodage** devra être réalisé pour rendre opérationnelles les propositions formulées par les SSM dans la présente Note. Ni la Ligue, ni les SSM, ne disposent actuellement des moyens matériels et humains nécessaires à ce travail. Le lecteur se référera à l'Annexe 2 « Budget et calendrier », non validé par le secteur, pour plus de précisions sur l'anticipation des besoins et du calendrier d'implémentation du Rapport d'activité harmonisé.
 5. Le Rapport d'activité harmonisé accorde **une grande importance aux données quantitatives**. Loin d'être simples, transparents et objectifs, les « chiffres » issus des bases de données administratives sont toujours des productions locales tributaires des pratiques d'encodages, inextricables des routines organisationnelles et du sens pratique des intervenants. Sans une connaissance fine des contextes de production des données, ces indicateurs quantitatifs peuvent donner lieu à des erreurs d'interprétation. Une documentation qualitative des pratiques d'encodage apparaît essentielle pour évaluer correctement la qualité des données disponibles et améliorer celle-ci. En outre, les services expriment des craintes, voire une certaine hostilité, à l'idée d'une mutation du *management public* vers une approche plus quantitative et déconnectée du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques. Dans ce contexte, **nous encourageons vivement les Autorités**, parallèlement à l'attention qu'elles accordent à la mise à disposition de données quantitatives via un Rapport d'activité harmonisé, **de continuer à s'appuyer sur des données qualitatives via le volet qualitatif du Rapport d'activité harmonisé, mais aussi via des rencontres directes avec les services et leurs fédérations.**