

# RAPPORT D'ACTIVITÉ COCOF 2022/2023

---

Vers un rapport harmonisé



Commission communautaire française

# INTRODUCTION

À partir de 2023, la Commission communautaire française souhaite harmoniser les rapports d'activité de ses services ambulatoires. Ce document vous présente les informations nécessaires à la rédaction de votre rapport d'activité.

Le premier rapport d'activité harmonisé devra être rempli pour le 30 juin 2023, avec les données récoltées (partiellement) en 2022. Le processus se veut évolutif. Ainsi, nous souhaitons profiter des deux premières années de recueil des données (2022 et 2023) pour évaluer l'ensemble du dispositif et y apporter, si nécessaire, les modifications préconisées.

Nous vous invitons également à consulter l'arrêté d'application 2019/2408 du Collège de la Commission Communautaire française ainsi que son annexe.

# LA BASE DÉCRÉTALE

Le décret ambulatoire du 5 mars 2009 comprend plusieurs dispositions relatives aux obligations du service ambulatoire concernant la collecte de données et le rapport d'activité:

- Art 101 : Le service ambulatoire tient, pour chaque bénéficiaire, un dossier individuel qui doit contenir les données nécessaires à l'accomplissement du suivi individuel ou familial du bénéficiaire. Ces dossiers sont classés, répertoriés à l'abri de toute indiscretion. Le service ambulatoire consigne dans un registre l'inventaire des activités de formation, d'information et de prévention et le cas échéant les projets spécifiques qu'il développe.
- Art 104 : Pour le 30 juin au plus tard, le service ambulatoire transmet un rapport d'activité annuel approuvé par l'Assemblée générale du service. Le contenu du rapport d'activité est déterminé par le Collège, après avis du Conseil consultatif.
- Art 105 : Le Collège arrête, après avis du Conseil consultatif, les données à enregistrer, les modalités et procédures d'enregistrement et de transmission de ces données. Le service ambulatoire transmet, chaque année, un ensemble de données rendues anonymes qu'il enregistre et qui concernent ses bénéficiaires.

# OBJECTIFS DE L'ARRÊTÉ

Les dispositions du décret ambulatoire relatives aux rapports d'activité n'avaient jamais fait l'objet d'un arrêté d'exécution.

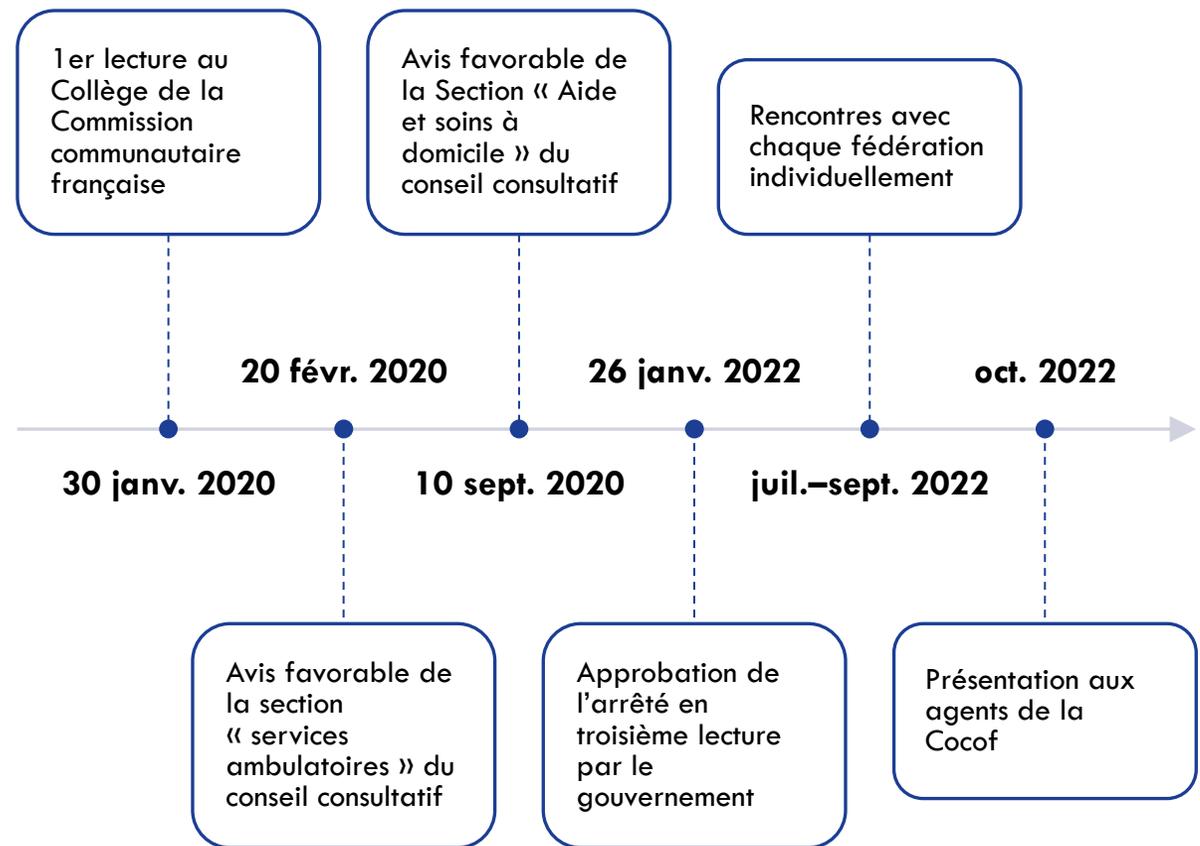
- Il en résultait une impossibilité d'avoir une vision globale de l'activité des secteurs et de l'ambulatoire ainsi que d'établir des statistiques relatives aux bénéficiaires.
- L'activité au sein des services et les données du bénéficiaire étaient souvent collectées, mais les modalités sont très variables par service ou par secteur.
- Les rapports d'activité transmis à l'administration n'étaient pas standardisés et harmonisés. Les informations transmises par les services ambulatoires étaient très variables ainsi que la qualité des rapports.

**La volonté de l'Administration est donc d'établir et d'implémenter un rapport d'activité harmonisé pour l'ensemble du secteur ambulatoire afin de lui permettre d'obtenir, suite à un recueil annuel des données (activités et bénéficiaires) et à l'exploitation de celles-ci, une vue globale du secteur.**

# LA CONCERTATION AU CŒUR DU PROCESSUS

- 1<sup>er</sup> étude : étude préparatoire à l'élaboration de la programmation des services ambulatoires réalisée par l'ULB en 2012.
- Étude relative à la réalisation d'un outil de programmation réalisée par perspective consulting réalisée en 2013.
- Évaluation du décret ambulatoire par BDO en 2015.
- 2016/2017 : Étude PROTEIN relative à l'élaboration d'indicateurs contextuels, d'indicateurs des services, d'un rapport standardisé et d'un dossier individuel du bénéficiaires réalisée en 2017.
- Mai 2017 : Le rapport final de l'étude « PRO TEIN » relative à l'élaboration d'indicateurs contextuels, d'indicateurs d'activité des services, d'un rapport d'activité standardisé et d'un dossier individuel standardisé du bénéficiaire a été validé par le comité d'accompagnement de la recherche.
- Une deuxième note de l'IFA, a été transmise à l'administration le 20 juin 2018. Cette note a très largement été suivie par l'Administration lors de la rédaction de l'arrêté et de son annexe.

# L'ARRÊTÉ 2019/2048 DU COLLÈGE DE LA COCOF



# 2022 ET 2023 DEUX ANNÉES DE TRANSITION

Même si la mise en place de ce rapport harmonisé a nécessité plusieurs années de concertation, le processus se veut encore évolutif. Nous souhaitons profiter des deux premières années de recueil des données pour évaluer l'ensemble du dispositif et y apporter, si nécessaire, les modifications préconisées.

Ce point est d'ailleurs inscrit dans l'arrêté puisqu'un rapport d'évaluation du dispositif est attendu pour décembre 2023 au plus tard.

Ainsi, lors de l'encodage des données 2022 et 2023, les services auront systématiquement la possibilité de commenter leurs données (robustesse, étendue, définition, données manquantes ...). Ces informations permettront de modifier l'arrêté et son annexe après la phase d'évaluation. En effet, l'annexe faisant partie intégrante de l'arrêté, nous ne pouvons pas la modifier sans respecter le trajet législatif habituel.

## Des services

- Meilleure connaissance de son public
- Evaluation et pilotage de ses actions
- Objectivation des actions menées et du public suivi
- Aide à la rédaction du rapport d'activité

## Des Fédérations

- Analyse au niveau sectoriel
- Mise en avant des atouts et des perspectives du secteur

## De l'Administration

- Mise en avant des actions menées par le secteur
- Connaissance des activités du secteur
- Appui au service inspection
- Questions parlementaires

## Du CBCS / De l'Observatoire de la santé et du social / Des groupements de quartiers et des bassins

- Analyse au niveau intersectoriel
- Alimente l'outil de programmation

# LE RAPPORT D'ACTIVITÉ SE VEUT UN RECUEIL DE DONNÉES AU SERVICE DES ACTEURS

# LES CRAINTES ET LES APRIORIS DU SECTEUR

L'administration recueille-t-elle uniquement des données anonymisées ?

- Oui. Les données à compléter dans le rapport d'activité sont uniquement des données agrégées par catégorie (ex. nombre total d'hommes, de femmes, ...). Les données des bénéficiaires restent la propriété des services.

L'administration de la Cocof va-t-elle s'immiscer dans le travail des professionnels avec les bénéficiaires ?

- Non. Notre objectif n'est nullement de vérifier les actes posés par les professionnels avec leurs patients/ bénéficiaires, d'interférer dans les pratiques « métier ».

L'administration va-t-elle nous imposer une pratique standardisée de travail via les référentiels d'activité et les indicateurs ?

- Non. Les référentiels et les indicateurs ont pour objectif de visibiliser l'activité et non d'orienter la pratique des professionnels. De plus il est possible d'encoder « données manquantes » si les données demandées n'ont pas pu être récoltées.
- À cet égard, l'article 4 § 2 de l'arrêté stipule : « Les données qui, pour des raisons relevant de la pratique professionnelle des structures, ne peuvent pas être collectées auprès des bénéficiaires par celles-ci sont exemptées de collecte. »

# LES CRAINTES ET LES APRIORIS DU SECTEUR

L'administration va-t-elle nous évaluer sur base de données quantitatives et comparer l'activité des services entre eux ?

- Non. Il est impossible de comparer l'activité et la charge de travail des services étant donné la variabilité des pratiques et des publics.
- Dans son introduction, l'arrêté stipule : « Considérant que cet arrêté vise à permettre au Collège d'obtenir annuellement, au travers d'un recueil de données qualitatives et quantitatives, une vue globale des prestations effectuées par les services ambulatoires ainsi que de leurs bénéficiaires et qu'il n'a pas pour objectif d'évaluer la charge de travail individuelle des services. »

La structure du rapport d'activité est-elle évolutive ?

- Oui. L'arrêté prévoit une évaluation du dispositif au plus tard en décembre 2023. Suite à cette évaluation, la structure du rapport d'activité pourra être revue et adaptée.

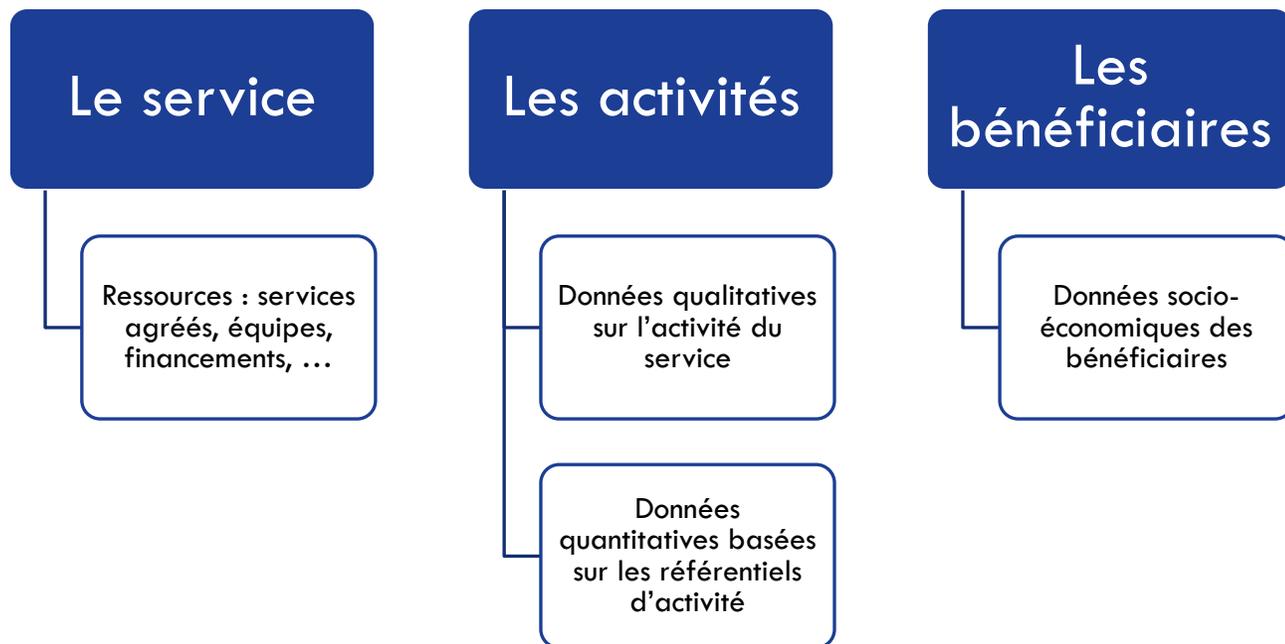
Le rapport d'activité a-t-il uniquement une visée quantitative ?

- Non. Le rapport d'activité est constitué de deux parties: une qualitative et une quantitative. Il est également demandé de commenter les données quantitatives afin de les contextualiser.

# MODE OPÉRATOIRE



- Le premier rapport d'activité harmonisé devra être rempli pour juin 2023, avec les données récoltées (partiellement) en 2022.
- Concrètement les services se connecteront en ligne via un identifiant et un mot de passe et compléteront le rapport d'activité pour le **30 juin au plus tard**.
- Deux options seront possibles pour compléter et transmettre le rapport d'activité:
  - Soit, les services le complètent manuellement via un formulaire en ligne
  - Soit, les services seront invités à transmettre un fichier au format Excel comprenant l'ensemble des données souhaitées. Si vous souhaitez utiliser cette option, nous vous invitons à contacter votre fédération ou l'Administration afin de vous assurer de sa faisabilité.
- Il sera possible pour les services de joindre d'autres documents qu'ils estiment nécessaires. Un service pourra envoyer d'autres informations qualitatives par exemple, ou un rapport d'activité plus classique.



# STRUCTURE GLOBALE DU RAPPORT

# LE VOLET QUALITATIF



Ce rapport d'activité ne se substitue pas à la démarche DEQ prévue par le décret.

Le volet qualitatif comporte 7 grandes questions

1. Veuillez résumer l'action globale de votre ASBL/service menée au cours de l'année civile considérée.
2. Sélection des activités menées (Accueil, prévention, accompagnement, soin, appui aux professionnels, autres)
  - a. Pour chaque type d'activité sélectionné à la question précédente, veuillez décrire et illustrer les prestations réalisées au cours de l'année civile considérée.
  - b. Pour chaque type d'activité sélectionné à la question précédente, avez-vous rencontré des difficultés particulières dans la mise en œuvre de vos prestations menées durant l'année civile considérée? Si oui, quelles étaient ces difficultés et qu'avez-vous mis en œuvre pour y remédier ?
3. Veuillez décrire brièvement la DEQ mise en place au sein de votre service agréé.
4. Avez-vous mis en place une autre démarche d'évaluation de vos activités au cours de l'année civile considérée? Si oui, veuillez décrire le processus d'évaluation que vous avez mis en place.
5. Veuillez décrire le processus de formation continue mis en place pour votre personnel agréé Cocof.
6. Veuillez décrire les actions développées dans le cadre de vos activités et/ou les mesures prises par votre service agréé visant à encourager l'inclusion des personnes en situation de handicap. Vos pratiques ont-elles évolué par rapport au dernier rapport d'activité transmis à la COCOF ?
7. Veuillez décrire brièvement votre gestion des demandes: liste d'attente, réorientation, limitation du temps de prise en charge, refus motivés, ...

**Il sera également possible pour les services de joindre un autre document (rapport d'activité plus complet, ...) s'ils le souhaitent.**

# LE VOLET QUANTITATIF

➤ **Le volet quantitatif comprend 2 grandes parties:**

- Les données des bénéficiaires
- Les données d'activité

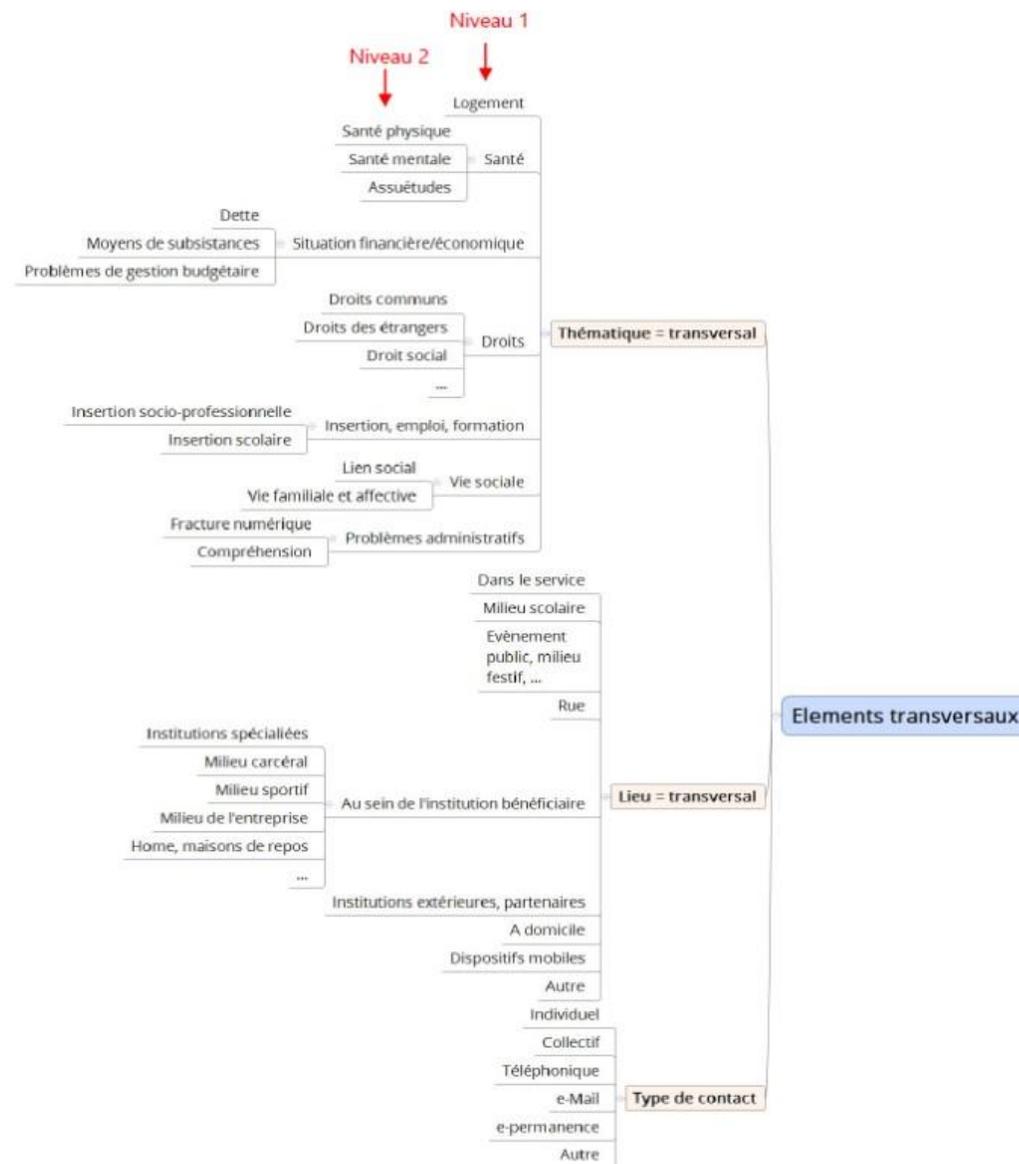
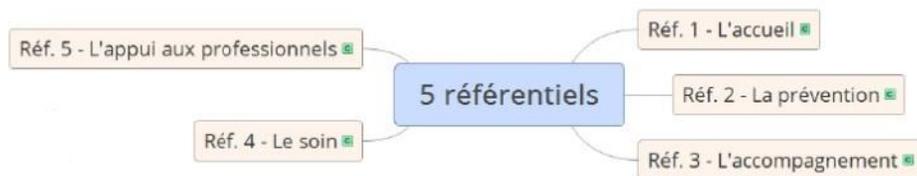
➤ Dans le cadre des rapports d'activité 2022 et 2023, nous vous demandons de différencier 4 types de données. Celles qui sont pour vous :

- Disponibles maintenant
- Disponibles, mais partielles
- Disponibles dans le futur moyennant un aménagement (techniques, feuille de contacts, ...)
- Jamais disponibles

**Ainsi, en 2022 et 2023, un service n'est pas contraint de remplir toutes les données demandées si, par exemple, elles n'ont pas pu être collectées au cours de l'année précédente ou si elles ne lui semblent pas pertinentes au regard de sa pratique. Néanmoins, nous demandons aux services de commenter l'absence de ces données dans son rapport. Ces informations sont essentielles pour nous puisqu'elles nous permettront d'évaluer et de modifier le dispositif de recueil lors de l'année 2023.**

# ARBORESCENCE DU VOLET QUANTITATIF

Pour les données d'activité, la structure du rapport est basée sur les référentiels d'activité: **l'accueil, la prévention, l'accompagnement, le soin et l'appui aux professionnels**. Outre le nombre d'activités réalisées par référentiel, le rapport comprend trois items transversaux « inter-référentiels », c'est-à-dire valables pour l'ensemble des 5 référentiels : **le lieu, la thématique** (étant entendu comme le motif de la demande et/ou le diagnostic posé par le professionnel) et **le type de contact**.



Nous vous invitons à prendre rapidement connaissance de l'annexe de l'arrêté pour vous familiariser avec la structure du volet quantitatif.

# CONSIGNES GÉNÉRALES POUR L'ENCODAGE DU VOLET QUANTITATIF

- ✓ De nombreux services agréés par la Cocof reçoivent également **d'autres sources de financement**. Ce recueil quantitatif concerne l'ensemble des activités et des bénéficiaires du service agréé qu'elles soient ou non financées par la Cocof.
- ✓ Pour le rapport d'activité 2022, les **structures multi-agréées** Cocof doivent compléter un rapport distinct par agrément.
- ✓ Nous demandons aux services de **comptabiliser une activité une seule fois**. Par exemple, un entretien avec un bénéficiaire ne peut être à la fois comptabilisé comme une activité d'accueil et un accompagnement psychosocial. Par contre, plusieurs thématiques peuvent être sélectionnées pour une seule activité.
- ✓ Pour chaque catégorie détaillée, les services ont la possibilité de sélectionner **l'item «Autre»**, ce qui nous permettra de comptabiliser les situations un peu particulières qui ne peuvent se retrouver dans aucun autre cas prévu.

# CONSIGNES GÉNÉRALES POUR L'ENCODAGE DU VOLET QUANTITATIF

- Certains services ambulatoires sont amenés à réaliser des activités auxquelles sont présents **plusieurs professionnels**. Dans ce cas, nous vous demandons, si possible, de ne comptabiliser qu'une activité. En effet, le rapport d'activité vise à quantifier les activités menées par un service et non à évaluer sa charge de travail. Or, si chaque professionnel encode une activité distincte, cela fausse le nombre total d'activités. Si pour des raisons pratiques (méthode d'encodage, habitudes professionnelles, ...) votre service encode une double prestation, nous vous demandons de l'explicitier dans les commentaires.
- ✓ On déduit facilement qu'une consultation est égale à un usager. Or, ce n'est pas forcément le cas (consultations de couple, de famille, de groupe). Malheureusement, pour ces situations, les possibilités offertes par les outils informatiques utilisés mais aussi les habitudes d'encodage diffèrent entre les services. Étant conscients de **l'hétérogénéité des formes d'encodage des co-bénéficiaires**, nous vous demandons d'expliquer dans votre rapport les méthodes de comptage que vous avez choisies.
- ✓ Enfin, nous savons que de nombreux services effectuent des **missions en dehors de celles qui leur sont dévolues par le décret**. Nous les invitons à encoder ces activités dans le rapport. Cela permettra ainsi de rendre une image plus complète de ce qui est réalisé sur le terrain.

# LA CONTEXTUALISATION DES DONNÉES QUANTITATIVES

La collecte de données quantitative permet d'éclairer, d'apporter des indications, de montrer des tendances, mais ne permet pas de visibiliser l'efficacité des réponses apportées par les services. Ce pas supplémentaire dans l'analyse nécessite un dialogue et la prise en compte de l'expérience de terrain, à travers le volet qualitatif qui éclaire et explique ces tendances générales.

Il est donc important d'organiser des temps d'échange au sein des services à propos des données. Des temps actifs, car l'intérêt des chiffres, c'est aussi d'ouvrir à une réflexion. Ainsi nous avons prévu tout au long du rapport d'activité des espaces où les équipes peuvent commenter les résultats, compléter et enrichir l'information quantitative. N'hésitez pas à vous saisir de cette possibilité.



Pour toutes questions ou demandes d'information, vous pouvez joindre votre fédération ou contacter Jérôme Pieters.



Mail: [jpieters@spfb.brussels](mailto:jpieters@spfb.brussels)



Tel: 02.800.85.07

# CONTACT



**Jerome PIETERS**

Attaché

Direction d'Administration des Affaires sociales et de la Santé

Rue des Palais, 42 - 1030 Bruxelles

[jpieters@spfb.brussels](mailto:jpieters@spfb.brussels)

T +32 2 800 85 07