

Forum aux questions

FAQ de la Démarche d'évaluation qualitative DEQ

La cellule d'accompagnement de la démarche d'évaluation qualitative (Cadeq) répond aux questions les plus fréquemment posées à propos de la DEQ :

Quel est le calendrier DEQ ?

Le projet DEQ doit être réalisé de janvier 2011 à décembre 2013.

Quel est le niveau de précision des informations à indiquer dans le formulaire ?

Le formulaire s'adresse à 12 secteurs différents qui ont tous leurs spécificités de travail.

Il reste donc perfectible et est essentiellement destiné à vous soutenir pour la présentation du projet. Ce canevas doit faciliter la communication des projets entre les acteurs.

Le formulaire est disponible en version informatique sur www.cocof.be

Il peut être légèrement adapté aux spécificités de votre projet mais il est obligatoire de répondre aux 5 points d'informations prévus par le Décret (article 172).

Ce document est destiné à formaliser la présentation du projet DEQ sur base d'un thème (1 ou 3 thème(s) que vous choisissez librement et qui demeure pertinent sur trois ans.

Le formulaire permet de présenter un plan d'action (objectif et moyens). Ce plan pourra être complété en fonction de l'avancement de la définition de votre projet.

Comment définir des critères et des indicateurs ?

Les critères et indicateurs peuvent être définis progressivement en fonction de la détermination des objectifs généraux et opérationnels du projet DEQ. Lorsqu'un objectif est bien formulé, il est toujours possible a priori de définir ce qui va nous permettre d'estimer que l'objectif fixé est atteint d'un point de vue qualitatif et quantitatif (critères). La détermination d'indicateurs consiste à fixer le niveau d'appréciation de l'atteinte de l'objectif.

Quand va t'on recevoir les 1000 euros liés à la DEQ ?

Les 1000 euros de subside supplémentaire prévus dans le cadre de la DEQ ont été intégrés à la liquidation des avances trimestrielles aux services ambulatoires en 2010. Cette aide supplémentaire est englobée dans le subside global octroyé aux services. La subvention est dorénavant récurrente. Cette aide supplémentaire n'est pas distincte puisque la Deq fait dorénavant partie intégrante des conditions d'agrément et des missions des services ambulatoires. 95 % des 1000 € a donc déjà été versé aux services ambulatoires.

Comment faut-il justifier les 1000 euros ?

Vous devez exclusivement justifier cette aide par des dépenses en lien avec la réalisation de la DEQ (frais de personnels, de prestataires de services, de fonctionnement, etc).

Toute précision à ce sujet peut être obtenue auprès de votre correspondant habituel au service gestionnaire de l'administration.

Comment faut-il présenter le rapport d'évaluation DEQ ?

Vous présentez simplement un chapitre consacré à la DEQ dans votre rapport d'activités annuel au 30 juin chaque année.

Un canevas type pour la présentation de ce chapitre vous sera fourni en temps utile par la Cadeq.

Il vous sera demandé de présenter une synthèse rétrospective de la réalisation globale du projet dans le rapport d'activités 2013 à rendre pour le 30 juin 2014.

Que va t'on faire des informations DEQ récoltées dans les rapports d'activités ?

La Cadeq est chargée d'élaborer chaque année des rapports sectoriels et intersectoriels sur l'état d'avancement de la DEQ. Aucune information spécifique aux services ne sera divulguée dans ces rapports.

La DEQ n'est elle pas une charge de travail supplémentaire exécutée au détriment des missions du service ?

La DEQ vous contraint seulement à systématiser un processus d'auto évaluation de la qualité de vos services. L'énergie collective investie dans cette démarche doit permettre de mener une réflexion interne et collective sur les difficultés, problèmes et dysfonctionnements observés dans vos pratiques en vue de générer des améliorations organisationnelles. L'efficacité de la DEQ dépend fortement de la pertinence des thèmes sur lesquels vous entendez mener la démarche et la reconnaissance de son utilité en interne.

La DEQ implique t'elle d'apprendre de nouvelles méthodes ?

La DEQ implique de mener des réflexions internes au service en matière d'auto évaluation. Elle suggère la mise à plat des processus et de certaines procédures de travail (celles en liens directs avec le choix du thème que vous effectuez). Ces compétences peuvent être développées dans le cadre de la formation continue, d'échanges de pratiques sectoriels et via l'appel à des intervenants externes ou des services de formations.

La DEQ suppose la prise en compte de la capacité organisationnelle du service au-delà de la spécificité des missions et des métiers liés à leur réalisation.

Pourquoi désigner un responsable DEQ ?

D'abord pour faciliter les contacts entre l'administration et les services dans le cadre de la Deq, ensuite pour organiser progressivement des échanges de pratiques centrés sur les projets entre les services.

Faut-il impliquer les usagers ?

La philosophie même de la DEQ est de placer l'intérêt des usagers au centre des préoccupations.

Le décret ne prévoit pas explicitement d'impliquer les usagers mais en toute logique il est sans doute intéressant dans la démarche, suivant le thème choisi, de tenir compte au minimum de la perception que les usagers ont du service.

Que va t'il se passer dans 3 ans ?

Le décret prévoit qu'une évaluation de l'ensemble du décret, y compris la DEQ, soit réalisée en 2013.