

PARTIE I. - PRESENTATION ET DIAGNOSTIC

2. L'identification

1.1. Dénomination du service

1.2. Coordonnées

1.3. Zone de soins

1.4. Taille de la population desservie

3. L'environnement en termes territorial et institutionnel

3.1. Situation du service dans son environnement socio-géographique dont les caractéristiques de la population du territoire couvert

3.1.1. Situation du service dans son environnement géographique :

- accessibilité et implantation,
- transports en commun,
- nature de l'environnement urbain ou rural

3.1.2. Caractéristiques de la population du territoire couvert

- données socio-démographiques;
- données sanitaires

2.1.3. Carte du territoire couvert par le service

3.2. Situation du service dans l'offre de soins générale, de santé mentale et ambulatoire

3.2.1. Situation du service dans l'offre de soins en général :

- Localisation;
- nature de l'activité (hôpital, etc.);
- champs d'intervention (nature des assuétudes, etc.);
- groupe cible (âge, etc.)

3.2.2. Situation du service en matière d'assuétudes :

- offre de services de toutes natures en matière d'assuétudes;
- offre de services de même nature au sein du réseau

3.2.3. Situation du service dans le cadre ambulatoire :

- par rapport à l'offre des autres services

3.3. Caractéristiques de la population faisant appel au service

3.3.1. Données socio-économiques

3.3.2. Données d'activités du service

3.3.3. Données épidémiologiques

4. La description de l'organisation du service

4.1. Pouvoir Organisateur

4.1.1. Dénomination et coordonnées

4.1.2. Nature des statuts

4.1.3. Coordonnées d'une personne de contact

4.1.4. Autres activités éventuelles

4.2. Constitution de l'équipe

4.2.1. Organigramme des fonctions occupées;

4.2.2. Si plusieurs activités sont menées, définition de l'organisation et des liens au sein de celle-ci;

4.2.3. Identification du responsable;

4.2.4. Identification des prestataires indépendants;

4.2.5. Volume des prestations

4.3. Organisation du travail

4.3.1. Organisation interne :

- accueil;
- téléphonie;
- organisation du secrétariat et des tâches administratives;
- réponse à la demande (accompagnement psychosocial, prise en charge psychothérapeutique et médicale, soins, réduction des risques);
- concertation pluridisciplinaire;
- accessibilité;
- activités accessoires;
- recueil de données socio-épidémiologiques;
- formation;
- supervision;
- intervision,
- informatisation et sécurité des données

4.3.2. Référentiels théoriques et outils psycho-diagnostics

4.3.3. Organisation externe :

- partenariats;
- travail de réseau;
- conventions existantes

4.3.4. Moyens budgétaires :

- identification des ressources financières en mentionnant origine et estimations des montants;
- moyens récurrents ou ponctuels

5. Les activités

5.1. L'accueil de la demande

5.1.1. Définition des modalités d'accueil en général :

- réception;
- modalités;
- lieux

5.1.2. Définition des modalités de traitement et de suivi

5.1.3. Définition des modalités de réorientation

5.1.4. Définition des modalités d'accueil de crise

5.1.5. Autres modalités d'accueil

5.1.6. Modalités de partage des ressources d'information au sein du réseau

5.2. La prise en charge de la demande

5.2.1. La concertation pluridisciplinaire :

- modalités;
- organisation;
- limites

5.2.2. L'intervention sociale

5.2.3. L'intervention thérapeutique et psychologique

5.2.4. L'intervention médicale

5.2.5. L'intervention administrative

5.2.6. Les interventions d'autres fonctions

- 5.2.7. Les modes de prise en charge : individuel, de groupe, en réseau
- 5.2.8. La fin de prise en charge
- 5.2.9. La réactivation
- 5.2.10. La relation avec l'entourage
- 5.3. Les activités d'information destinées aux professionnels
- 5.4. Les activités d'expertise
- 5.5. Les supervisions de professionnels tiers
- 5.6. Les formations destinées aux professionnels tiers
- 5.7. Le travail en réseau (1)
 - 5.7.1. Identification des membres du réseau
 - 5.7.2. Objectifs du réseau;
 - 5.7.3. Origine du réseau;
 - 5.7.4. Particularités;
 - 5.7.5. Bénéficiaires;
 - 5.7.6. Dynamique et modalités de fonctionnement;
 - 5.7.7. Modalités d'activation;
 - 5.7.8. Périodicité;
 - 5.7.9. Formalisation;
 - 5.7.10. Modalités d'auto-évaluation;
 - 5.7.11. Evaluation par le service
- 5.8. La gestion journalière et la logistique
 - 5.8.1. La comptabilité
 - 5.8.2. La facturation
 - 5.8.3. La gestion du personnel et des salaires
 - 5.8.4. La gestion des achats, investissements, patrimoines
 - 5.8.5. Le dossier destiné à justifier l'utilisation des subventions octroyées par la Région wallonne ou tout autre opérateur public :

- élaboration;
- responsabilité;
- délais;
- interne - externe

5.9. La gestion de l'information

5.9.1. Le rapport d'activités

5.9.2. Les données à caractère épidémiologique :

- modalités de recueil des données;
- personne responsable de la récolte;
- règles de sécurité;
- contrôle de qualité

6. Les spécificités du service

6.1. Culture, valeurs et ethos

6.2. Historique général du service mettant en évidence les étapes clés, les réussites ou les changements d'orientation

6.3. Relations avec le bénéficiaire (l'utilisateur et son entourage)

6.3.1. Information générale

6.3.2. Information particulière

6.3.3. Droits du patient

6.3.4. Groupes d'utilisateurs

6.4. Communications

6.4.1. Information grand public

6.4.2. Information aux professionnels

6.4.3. Information au réseau agréé

6.4.4. Information à la plate-forme de concertation en santé mentale

6.5. Réseau d'aide et de soins spécialisés en assuétudes

6.5.1. Modalités de désignation des membres

6.5.2. Modalités de communication des décisions

6.5.3. Modalités d'intégration au sein du réseau (article 26 du décret)

7. La perception des attentes et des besoins des bénéficiaires et des professionnels

7.1. Les moyens mis en œuvre pour identifier les besoins

7.2. Vision du service et attentes des professionnels qui collaborent avec celui-ci

7.3. Vision du service et attente des bénéficiaires

PARTIE II. - DEFINITION DES OBJECTIFS ET DU PLAN D'ACTION

Les objectifs que le service entend atteindre peuvent porter sur chacune des missions et leur exercice : l'accueil et l'information, l'accompagnement psychosocial, la prise en charge psychothérapeutique et médicale, les soins, la réduction des risques, le bénéficiaire, le réseau.

AXES	Objectifs généraux (long terme)	Objectifs opérationnels (moyen et court termes)	Initiative(s) Concrète(s)	Outils, moyens mis ou à mettre en œuvre (à disposition à acquérir et comment) + Affectation des ressources	Public cible	Echéances	Evaluation (modalités, indicateur, identification des résultats attendus, quand)
Organisation							
Communication et visibilité							
Effectifs du service							
Gestion financière, d'infrastructures et de logistique							
Gestion du parc informatique							
Mise en œuvre des activités							
Réseau institutionnel							
Place du bénéficiaire							

PARTIE III. - LA TRADUCTION DU PLAN D'ACTION EN PROJETS

Chaque action comporte un ou plusieurs projets.

Ces projets font l'objet d'une définition sous la forme de fiches comportant des indicateurs qui permettent d'évaluer l'accomplissement de chacun d'entre eux.

La fiche projet contient :

4. L'intitulé de l'objectif

5. Le projet

- description et méthodologie explicite du projet
- destination cible du projet
- terme prévisible (début - fin/durée : court - moyen - long terme)
- acteurs internes ou porteurs du projet
- indicateurs d'accomplissement

6. La mise en œuvre du projet

3.1. Actions, phases et démarches

- actions obligatoires classées par ordre d'antériorité et de priorité
- actions possibles ou complémentaires classées par ordre d'antériorité et de priorité avec leur intitulé et leur description
- pour chaque action :
 - intitulé
 - description
 - modalités de la coordination;
 - désignation des partenaires;
 - définition des tâches

9.2. Ressources

- perception des besoins
- ressources internes disponibles :
 - budgétaires
 - matérielles
 - infrastructures
 - informatiques et électroniques
 - ressources humaines
 - ressources intellectuelles ou compétences
- ressources externes disponibles
 - budgétaires
 - matérielles
 - infrastructures
 - informatiques et électroniques
 - ressources humaines
 - ressources intellectuelles ou compétences
- ressources à acquérir en interne
 - budgétaires
 - matérielles
 - infrastructures
 - informatiques et électroniques
 - ressources humaines
 - ressources intellectuelles ou compétences
- ressources à acquérir en externe
 - budgétaires
 - matérielles
 - infrastructures
 - informatiques et électroniques
 - ressources humaines
 - ressources intellectuelles ou compétences

10. Partenariats liés au projet

- partenaires existants :
 - nom
 - coordonnées
 - référent de contact
 - nature du partenariat
- partenaires souhaités :
 - nom
 - coordonnées
 - référent de contact
 - nature du partenariat

11. Axes de valorisation et impacts attendus du projet

A titre exemplatif :

- Communication, image, etc.
- Socio-économique (emplois non marchand, marchand, analyse prospective, recherche, etc.)
- Modernisation, simplification des tâches
- Renforcement de l'action du service (impact sur les membres du réseau et partenaires)
- Autres (à préciser)

12. Evaluation des risques externes du projet a priori
13. Difficultés internes envisagées et propositions de remédiation
14. Commentaires additionnels et remarques
15. Documents annexés ou accompagnant la fiche projet

PARTIE IV. - L'AUTO-EVALUATION

L'auto-évaluation consiste à :

4. analyser dans quelle mesure les objectifs ont été, n'ont pas été atteints, sont en voie d'être ou de ne pas être atteints;
5. identifier les raisons pour lesquelles ils ont été ou n'ont pas été atteints;
6. faire évoluer les objectifs et leur traduction en plan d'action et en projets en fonction de cette analyse.

La mise à jour du plan d'action est réalisée et transmise aux Services du Gouvernement.

La périodicité de l'auto-évaluation est liée à celle qui est déterminée pour les indicateurs définis par le service. Elle est idéalement fixée à deux ans, quatre ans ou plus selon la nature de l'action et les projets qu'elle implique.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement wallon du 27 mai 2010 d'application du décret du 30 avril 2009 relatif à l'agrément en vue de l'octroi de subventions et à l'octroi de subventions aux réseaux et aux services d'aide et de soins spécialisés en assuétudes ainsi qu'à la reconnaissance en vue de l'octroi de subventions.

Namur, le 27 mai 2010.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

La Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances,

Mme E. TILLIEUX