



# L'ONE EN ACTIONS 2015



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES



OFFICE  
DE LA NAISSANCE  
ET DE L'ENFANCE



<b>PRÉCARITÉ, PÉRINATALITÉ ET ENFANCE, UNE MOBILISATION DE L'ONE</b> .....	6
• 1. Plan « Précarité, Périnatalité et Enfance ».....	6
A. Mieux connaître les besoins des enfants et le parcours des familles en situation de précarité .....	6
B. Promouvoir la santé globale et le bien-être de l'enfant et favoriser son développement .....	6
C. Renforcer l'accessibilité à tous et la disponibilité des services .....	7
D. Développer l'accompagnement, le support et le travail en réseau de tous les acteurs .....	7
• 2. Le suivi renforcé.....	8
• 3. La continuité des interventions et périnatalité .....	9
• 4. Les plateformes prénatales .....	9
• 5. Lutte contre les inégalités sociales en matière de santé .....	9
• 6. Les réfugiés.....	10
• 7. Formation « tous VIP : Volontairement Impliqués auprès de Personnes en situation de pauvreté ».....	10
<b>LE TRANSFERT DES COMPÉTENCES - 6<sup>ÈME</sup> RÉFORME DE L'ETAT</b> .....	11
• 1. Nouvelles compétences santé .....	11
1.a. Les missions relatives à la vaccination.....	11
1.b. Les missions de promotion de la santé à l'école .....	12
• 2. Transfert du FESC.....	13
<b>LA MISSION ACCOMPAGNEMENT</b> .....	14
▶ <b>LA COORDINATION ACCOMPAGNEMENT</b> .....	14
• 1. Des professionnels de la petite enfance.....	14
1.1 Chemin de naissance .....	15
1.2 Un lieu privilégié pour construire une relation de confiance : la visite à domicile .....	15
1.3 Une offre de service universel .....	16
1.4 L'encadrement.....	16
1.5 L'informatisation des agents de terrain .....	16
• 2. La lutte contre la précarité (voir chapitre lutte contre la précarité) .....	17
2.1 Suivi renforcé .....	17
2.2 Lutte contre les inégalités sociales en matière de santé .....	17
• 3. Les plateformes prénatales (voir chapitre lutte contre la précarité).....	17
• 4. Une recherche en cours dans le domaine de la périnatalité.....	18
▶ <b>LE SECTEUR DES CONSULTATIONS</b> .....	19
• 1. ONE organisme public et volontaire.....	19
1.1 La formation des volontaires .....	19
1.2 Le nouveau système de récompenses des volontaires .....	20
1.3 La recherche sur le profil des volontaires .....	21
• 2. L'interprétariat social .....	21
• 3. L'amélioration des locaux de consultation.....	22
• 4. Un référentiel pour Soutenir la parentalité.....	23
• 5. L'accompagnement des projets d'inclusion et d'accessibilité pour tous .....	23
• 6. L'activité médicale préventive en consultation .....	23
6.1 Les principaux programmes de santé dans les Consultations pour enfants.....	23
6.2 Revalorisation des honoraires médicaux 2015 .....	25
▶ <b>LA PROMOTION DE LA SANTÉ À L'ÉCOLE</b> .....	26
• 1. Intégration à l'ONE .....	26
• 2. Projet de décret PSE .....	26
• 3. Nouvelle équipe .....	27
• 4. Les perspectives de la Promotion de la Santé à l'école .....	27
▶ <b>L'ACTION ENFANCE MALTRAITÉE</b> .....	28
• 1. L'action des référents maltraitance .....	28
• 2. Un partenariat constructif entre l'ONE et l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse.....	29
• 3. La place du médical au sein des équipes SOS Enfants.....	29

• 4. L'outil de recueil de données statistiques des équipes SOS Enfants fait peau neuve .....	29
• 5. Les actions du Comité d'Accompagnement de l'Enfance Maltraitée (CAEM).....	29
• 6. Les Commissions Maltraitance .....	30
• 7. Communication autour de l'Action Enfance Maltraitée.....	30
► <b>L'ADOPTION</b> .....	31
• 1. Implémentation de l'ensemble des missions dévolues par le décret modifié en 2013 .....	32
• 2. Accompagnement des parents de naissance .....	32
• 3. Accompagnement et évaluation des enfants en attente d'adoption .....	33
• 4. Sélection et encadrement du projet des candidats à l'adoption.....	33
4.1 Adoption extrafamiliale .....	33
4.2 Adoption intrafamiliale.....	34
• 5. Accompagnement post-adoptif des familles adoptantes .....	34
• 6. Accompagnement dans la recherche des origines .....	34
► <b>L'ONE PRÉPARE L'AVENIR</b> .....	36
<b>LA MISSION ACCUEIL</b> .....	37
► <b>ACCUEIL PETITE ENFANCE</b> .....	37
• 1. Création de milieux d'accueil.....	37
1.1 Plan Cigogne III .....	37
1.2 Guichet d'information .....	37
• 2. SECURITE .....	38
• 3. QUALITE DE L'ACCUEIL : RENOUVELLEMENT ET DELIVRANCE DES ATTESTATIONS DE QUALITE.....	38
• 4. ACCESSIBILITE .....	38
4.1 Accueillir chacun et tous les enfants .....	38
4.2 Accompagnement des projets d'inclusion.....	39
4.3 Lieux de rencontre enfant et parents .....	39
4.4 Haltes Accueil : continuité au soutien .....	39
• 5. ALIMENTATION .....	40
5.1 Implémentation du guide d'autocontrôle pour la sécurité alimentaire .....	40
5.2 Implémentation de la brochure « Chouette, on passe à table » .....	40
5.3 Fiches didactiques pour accueillants d'enfants :	
« Accueillir le jeune enfant : Questions et réflexions » - 1ère thématique « Alimentation » .....	40
• 6. SANTE .....	40
6.1 Référent santé en milieu d'accueil .....	40
6.2 Fiches didactiques pour accueillants d'enfants .....	41
• 7. DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES .....	41
7.1 Accueillants d'enfants conventionnés : nouveaux modèles .....	41
7.2 Nouvelles cotisations sociales pour indépendants .....	42
7.3 Code de qualité européen .....	42
• 8. CULTURE - Eveil culturel des tout-petits .....	42
• 9. FLASH ACCUEIL .....	43
► <b>ACCUEIL SPÉCIALISÉ (0-7 ANS)</b> .....	44
• 1. Accompagnement des SASPE (2ème phase) .....	44
• 2. Rattrapage de l'écart entre anciens et nouveaux subsides .....	45
► <b>ACCUEIL TEMPS LIBRE</b> .....	46
• 1. ACCUEIL EXTRASCOLAIRE .....	46
1.1 Transfert des moyens du FESC (Fonds des équipements et services collectifs) .....	46
1.2 RENOUVELLEMENT DES PROGRAMMES CLE .....	47
1.3 COMMISSION D'AGRÉMENT ATL, 10 SÉANCES DE TRAVAIL SUR L'ANNÉE .....	47
1.4 LA COORDINATION ACCUEIL, UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ .....	48
1.5 LA GESTION DU SOUTIEN FINANCIER DE LA PLATEFORME COMMUNAUTAIRE DES COORDINATEURS ATL .....	48
• 2. LES ECOLES DE DEVOIRS .....	48
2.1 Octroi d'une prime exceptionnelle aux écoles de devoirs .....	48
2.2 Annonce d'une augmentation récurrente du budget EDD .....	48
2.3 Cohésion sociale et EDD : un rapprochement pour le quinquennat 2016-2020 .....	49
2.4 Journées communes avec FFEDD pour l'accompagnement du processus de renouvellement de reconnaissance .....	49
2.5 Adaptation des outils .....	49
2.6 Révision du RA des EDD avec l'OEJAJ et présentation de l'état des lieux.....	49

• 3. LES CENTRES DE VACANCES .....	50
3.1 EVOLUTION DU SECTEUR.....	50
3.2 COMMISSION D'AVIS CENTRE DE VACANCES .....	50
3.3 CONTRÔLE ET ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE DES CENTRES DE VACANCES .....	50
3.4 PARTENARIATS, DONT CONVENTION ONE-CGT .....	51
3.5 OUTILS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION AU SECTEUR : SITE INTERNET, NEWSLETTER, BROCHURES.....	51
▶ SOUTIEN A L'ACTIVITE DES MILIEUX D'ACCUEIL.....	53
• 1. PAR LES COORDINATEURS ACCUEIL ET AGENTS CONSEIL.....	53
1.1 Soutien aux promoteurs de projets de milieux d'accueil.....	53
1.2 Accompagnement des milieux d'accueil de la petite enfance .....	53
1.3 Accompagnement de l'accueil temps libre .....	54
• 2. PAR LES CONSEILLERS PÉDAGOGIQUES.....	55
2.1 Accompagnement des milieux d'accueil de la petite enfance .....	55
2.2 Focus sur les actions avec le secteur 3-12 ans .....	57
2.3 Formations inter-réseaux destinées aux enseignants .....	57
▶ LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL .....	58
▶ LES RECHERCHES ET LES ETUDES .....	61
• 1. Recherche sur les formations initiales des professionnels de l'enfance 0-12 ans.....	61
• 2. Recherche « Etre là, à côté ... L'accompagnement des familles face au handicap de leur enfant » - DVD.....	62
• 3. Recherche « Ensemble, visons des lieux plus inclusifs » dans le secteur de l'accueil des enfants de 3 à 12 ans.....	62
• 4. Recherche « A la rencontre des parents et des enfants qui fréquentent les écoles de devoirs » .....	63
▶ L'ONE PRÉPARE L'AVENIR.....	64
• 1. Réforme du secteur Accueil Petite Enfance .....	64
• 2. Statut des accueillants conventionnés avec un service .....	64
• 3. GIMA-PUB .....	64
• 4. Secteur des écoles de devoirs .....	65

## LA COMMUNICATION AVEC LES USAGERS

### L'ONE À L'INTERNATIONAL LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER.....

▶ UNE COMMUNICATION MULTIMEDIA ET MULTIFOCAL AVEC LES USAGERS .....	66
• 1. L'ONE SUR LES MEDIAS SOCIAUX .....	66
1.1 FACEBOOK.....	66
1.2 TWITTER.....	67
1.3 YOUTUBE.....	67
• 2. FILM CORPORATE.....	67
• 3. AIRS DE FAMILLES .....	67
• 4. LES WEBDOCS DE L'ONE « www.airdefamilles.be ».....	67
• 5. ONE.BE.....	68
• 6. CONTACT PRESSE .....	68
• 7. COMMUNICATIONS LIEES A DES SITUATIONS DE CRISE.....	68
• 8. VIVREICI.BE.....	68
• 9. LES BROCHURES DE L'ONE : UN OUTIL INDISPENSABLE POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS AU QUOTIDIEN .....	68
• 10. En 2015, la campagne Enfants et écrans .....	70
▶ L'ONE A L'INTERNATIONAL – LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET A L'ETRANGER.....	72
• 1. LES ENQUÊTES ET RÉSEAUX INTERNATIONAUX .....	72
1.1 Le code de qualité européen .....	72
1.2 Eurydice .....	73
1.3 ESN (European Social Network) .....	73
1.4 Eurochild.....	73
1.5 Forum transatlantique FRB.....	73
1.6 Pikler International.....	73
1.7 ChildONEurope .....	73
• 2. LES COLLOQUES, LES FORMATIONS, LES ÉCHANGES, EN BELGIQUE, ET À L'ÉTRANGER .....	74



# Précarité, Périnatalité et Enfance, une mobilisation de l'ONE



L'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) est l'organisme de référence, en Fédération Wallonie-Bruxelles, pour toutes les questions relatives à l'enfance, aux politiques de l'enfance, à la protection de la mère et de l'enfant, à l'accompagnement médico-social de la (future) mère et de l'enfant, à l'accueil de l'enfant en dehors de son milieu familial et au soutien à la parentalité.

Il apparaît dès lors évident que l'action de l'ONE continue à s'inscrire dans le combat pour l'égalité des chances, la réduction des inégalités sociales et la lutte contre la pauvreté.

## 1 PLAN « PRÉCARITÉ, PÉRINATALITÉ ET ENFANCE »

Un **plan de mobilisation « Précarité, Périnatalité et Enfance »** a été élaboré en 2015 par l'ONE avec pour ambition de prioriser certaines actions de son contrat de gestion contribuant à la réduction des inégalités sociales tout en garantissant un service universel accessible à tous.

En effet, le Contrat de gestion de l'ONE préconise qu'au-delà du caractère universel de ses missions prônant une accessibilité à tout parent, l'Office met en œuvre des actions de discrimination positive à l'égard de certaines situations de vulnérabilités psycho-sociales et d'inégalités de santé.

Le plan de mobilisation se décline en **31 actions prioritaires** au regard de **quatre grands objectifs stratégiques** :

- A.** Mieux connaître les besoins des enfants et le parcours des familles en situation de précarité ;
- B.** Promouvoir la santé globale et le bien-être de l'enfant et favoriser son développement ;
- C.** Renforcer l'accessibilité à tous et la disponibilité des services ;
- D.** Développer l'accompagnement, le support et le travail en réseau de tous les acteurs.

### ● A. Mieux connaître les besoins des enfants et le parcours des familles en situation de précarité

Il est important que l'Office puisse disposer des moyens et des outils qui lui permette d'aller à la rencontre des besoins nouveaux et évolutifs des familles. Il est également essentiel que l'ONE tienne compte des questions de société ayant un impact direct sur la situation des enfants et de leurs parents (santé environnementale, boom démographique, émergences de nouvelles configurations parentales, multiplicité et diversification des facteurs de vulnérabilités, ...). Dans ce cadre, les missions transversales aux deux grands secteurs de l'accompagnement et de l'accueil qui lui sont assignées, comme le soutien à la parentalité, la promotion de la santé, l'évaluation d'impact de ces actions, les recherches thématiques en lien avec les questionnements de terrain et la récolte de données constituent des axes d'intervention incontournables.

Il importe, dès lors, que l'Office soutienne et impulse des études visant à mieux connaître les besoins des enfants et les attentes des familles en situation de pauvreté.

A titre d'exemple, le constat posé en matière de développement du langage par l'Office de la Naissance et de l'Enfance est alarmant: en effet, 50% des enfants âgés de 30 mois fréquentant ses consultations présentaient un retard ou un trouble du langage. Ces données, issues de la BDMS (Banque de Données Médico-Sociales) de l'ONE, viennent d'être confortées par les résultats finaux d'une recherche-action menée depuis 2012 au sein de consultations pour enfants de l'Office. Suite aux résultats de cette recherche, des actions de soutien à la parentalité centrée sur le développement de langage de l'enfant ont été mises en œuvre dans plusieurs consultations pour enfants à l'ONE.

### ● B. Promouvoir la santé globale et le bien-être de l'enfant et favoriser son développement

Parmi les inégalités, celles qui portent sur la santé des enfants apparaissent comme particulièrement injustes car elles tuent à large échelle et à bas bruit alors que l'évolution des connaissances scientifiques et des technologies permettraient des progrès considérables.

Parmi les chercheurs qui ont tenté d'analyser les causalités et pas seulement l'occurrence entre deux phénomènes, un large consensus s'est établi pour affirmer que les inégalités interfèrent entre elles et les inégalités sociales de santé influencent les inégalités face à l'emploi et à l'éducation. Il se forme ainsi un processus cumulatif au terme duquel les privilèges se concentrent à un pôle de la hiérarchie sociale alors que l'autre pôle accumule les handicaps<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> BIHR A. et PFEFFERKORN R., « Le système des inégalités », Paris, Editions La Découverte, 2008.

Ainsi, on a pu constater que les campagnes d'éducation à la santé fondées sur l'information écrite et les conseils prodigués par les spécialistes sensibilisent davantage les populations les plus scolarisées et contribuent de ce fait à creuser plus encore les différences sociales. De même l'on constate que l'école reproduit les inégalités sociales et les traduit en inégalités scolaires. Dès l'entrée à la maternelle, les enfants pauvres éprouvent des difficultés à se familiariser et à s'accrocher à l'école dans laquelle ils doivent faire face à un langage et à des consignes qu'ils ne comprennent pas. Très vite, ils prendront du retard et celui-ci s'accroîtra au fil du temps et ils quitteront l'école sans diplôme<sup>2</sup>.

L'ONE assume la responsabilité des programmes de santé préventifs relatifs au suivi de la grossesse, de la naissance et de l'enfance, y compris de la médecine scolaire.

Des inégalités sont notamment observées dans les programmes ayant trait à l'alimentation de l'enfant, la santé bucco-dentaire, le développement psycho-affectif et cognitif, le développement du langage. Les résultats de ces analyses rejoignent clairement les constats des nombreuses publications nationales et internationales concernant les inégalités sociales de santé.

Cependant, ils montrent aussi que l'existence de consultations prénatales et pour enfants, ainsi que d'un réseau de travailleurs médico-sociaux permet de diminuer l'effet de ces inégalités sur la santé des futures mères et de leurs enfants lorsqu'ils sont suivis par l'ONE.

### ● C. Renforcer l'accessibilité à tous et la disponibilité des services

L'ONE entend adapter toujours plus son action en fonction des besoins de la population qui fréquente ses consultations en réservant une attention accrue aux familles les plus vulnérables.

Il apparaît donc qu'une priorité d'un plan de lutte contre la pauvreté doit être de contribuer à réduire l'impact de ces inégalités de santé à travers le maintien et le renforcement de l'accompagnement des enfants et des familles tel que l'ONE l'organise, afin de les rendre accessibles tant géographiquement que financièrement à tous et particulièrement aux plus démunis et de donner à ces structures les moyens physiques et matériels d'atteindre ces objectifs.

L'accessibilité des lieux d'accueil à tous, et, plus particulièrement aux parents précarisés, nécessitent également des actions particulières.

Les familles les plus vulnérables font moins souvent appel aux services d'accueil. Les raisons sont multiples : coûts, obstacles culturels, manque de places, méfiance, ... C'est d'autant plus regrettable que les familles précarisées vivent dans l'isolement avec un impact important sur le bien-être et le développement physique et psycho-affectif de l'enfant. Les études récentes de la Fondation Roi Baudouin ou les interventions du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP) démontrent que les parents en situation de précarité n'imaginent pas que les lieux d'accueil sont aussi accessibles à leurs enfants. Si des mesures spécifiques ne sont pas mises en place pour favoriser l'accessibilité des enfants dont les parents sont en situation particulière, la réalité de leur insertion en milieu d'accueil restera vaine.

Il est donc indispensable de mettre en œuvre des dispositifs « d'accrochage » des familles par des mesures visant l'accueil de la diversité dans tous les lieux d'accueil. Les enfants issus des familles en situation de pauvreté fréquentent relativement peu les lieux d'accueil (0-3 ans), y compris ceux qui sont subventionnés et qui pratiquent une tarification en fonction des revenus. Le problème se pose également dans l'Accueil Temps Libre des enfants de 3 à 12 ans<sup>3</sup>. Ces constats mettent en évidence la difficulté actuelle rencontrée par certains lieux d'accueil à jouer pleinement leur fonction sociale à côté des fonctions économiques et éducatives. Faciliter l'accès des services repose non seulement sur les stratégies à mettre en place pour l'accès lui-même, mais aussi sur les conditions d'accueil qui permettent aux familles d'être et de se sentir les bienvenues.

De plus, les milieux d'accueil constituent des lieux privilégiés pour la transition vers l'école ; raison de plus pour les rendre accessibles au plus grand nombre.

Garantir un accueil de qualité répondant aux besoins de toutes les familles et augmenter l'offre d'accueil au regard d'un critère de discrimination positive, tout en développant la fonction sociale de celle-ci constitue dès lors une priorité.

### ● D. Développer l'accompagnement, le support et le travail en réseau de tous les acteurs

Les situations familiales se complexifient de plus en plus. En parallèle à cette complexification, les actions de soutien à la parentalité sont de plus en plus partagées entre différents acteurs (petite enfance, enseignement, aide à la jeunesse, affaires sociales et de la santé, ...).

Afin de permettre à tous les acteurs dans les champs de la petite enfance, de l'enfance et de l'aide à la jeunesse de disposer de repères communs et partagés dans le soutien qu'ils offrent aux parents, nous suggérons de dégager les moyens

<sup>2</sup> VISEE D. et BRUYNDONCK G., « Echec scolaire des enfants vivant la grande pauvreté » [www.atd-quartmonde.be](http://www.atd-quartmonde.be)

<sup>3</sup> BADGE asbl, « L'extrascolaire sans barrières », 2012

nécessaires à une large diffusion de l'outil « Pour un accompagnement réfléchi des familles : un référentiel de soutien à la parentalité » à tous les secteurs concernés et à une appropriation par tous les travailleurs. Nous suggérons également le développement de formations croisées, multisectorielles autour des questions relatives au soutien à la parentalité.

La pauvreté est multifactorielle. La multiplicité des facteurs à l'origine de la déprivation matérielle, entraîne souvent les familles dans l'isolement. L'accompagnement de ces familles dans la continuité est souvent difficile voire impossible. Les ruptures dans le suivi de la santé de l'enfant sont très fréquentes et il arrive de plus en plus que les femmes enceintes consultent tard pour le suivi de leur grossesse. Face à ces constats, une coordination entre les services et les acteurs de champs professionnels différents est indispensable. Mieux se coordonner pour mieux prévenir les risques encourus par l'enfant et briser le cercle vicieux de la pauvreté ; mieux se coordonner pour assurer une meilleure continuité et complémentarité des actions menées. Il est dès lors essentiel de favoriser un travail en réseau de tous les acteurs et de développer des modèles d'interventions coordonnées.

## 2 LE SUIVI RENFORCÉ

L'action des TMS (Travailleur Médico-Social) de l'ONE s'inscrit pleinement dans la lutte contre la précarité par l'accompagnement de proximité qu'ils assurent auprès des enfants et des familles les plus vulnérables.

En plus du service universel proposé à toutes les familles, le suivi peut être renforcé en fonction des situations de vulnérabilité rencontrées. Cela implique que des contacts supplémentaires et un accompagnement plus important sont mis en place.

Le travail de TMS consiste tout d'abord à créer avec doigté et délicatesse une relation de confiance avec les futurs parents et parents en leur apportant une écoute attentive, du soutien dans le développement des compétences parentales et un accompagnement dans les démarches nécessaires. Le TMS s'adapte aux situations, apporte les conseils utiles et adaptés ainsi que le réconfort nécessaire, propose les orientations adéquates et garde le lien pour devenir finalement une personne de référence.

C'est un travail dont les résultats ne se marquent pas rapidement mais un travail utile mené par des TMS motivés au-delà des difficultés rencontrées.

Les visites à domicile sont particulièrement utiles dans les situations de grande précarité car elles mettent en lumière les très grandes difficultés que certains rencontrent, permettent d'adapter l'aide qui doit leur être apportée et sortent de l'ombre des situations qui seraient peut être ignorées.

Dans le secteur prénatal, l'ONE apporte une attention soutenue aux futures mères confrontées à des situations de vulnérabilité. L'action des TMS s'avère particulièrement utile pour les accompagner sur les plans psychologiques et sociaux et à les préparer à leur futur rôle de parent. Il complète ainsi le suivi médical assuré par les médecins ou les sages-femmes.

Face aux problèmes souvent complexes dus à la précarisation des familles avec des jeunes enfants, les TMS sortent souvent du cadre des missions de prévention qui sont les leurs pour s'engager dans un travail social visant à résoudre des problèmes matériels.

Les demandes des parents sont très larges (logement, alimentation...). Les problèmes relevés sont multiples : surpeuplement dans les logements, problèmes d'hygiène, logements insalubres, violences conjugales, surendettement, assuétudes, retard psychomoteur et de langage au niveau des enfants, problèmes d'isolement et de mobilité dans les zones rurales... De nombreux futurs parents et parents sont préoccupés avant tout par leurs conditions de vie et il est difficile de faire passer les messages de prévention sans que les problèmes de subsistance ne soient pris en charge.

Dans ce contexte, le **partenariat** avec l'ensemble des services socio-sanitaires par le développement d'un **travail en réseau**, de **plateforme de concertation** et d'une **offre intégrée de services**, est indispensable.

Les suivis renforcés se multiplient dans de nombreuses régions. Les TMS rencontrent des situations de grande vulnérabilité dans les zones urbaines mais aussi dans certaines régions rurales qui ont vu arriver la migration de populations précarisées cherchant à se loger à moindre coût. Les TMS constatent notamment que de nombreuses familles s'installent dans les parcs résidentiels dans les provinces de Namur, Luxembourg, Liège.



## 3

## LA CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS ET PÉRINATALITÉ

De nombreuses études démontrent l'intérêt des interventions précoces auprès des familles qui présentent des vulnérabilités multiples. L'accompagnement de ces familles, le soutien à la parentalité et un suivi obstétrical régulier avant la naissance sont autant de dispositifs de prévention qui diminuent la mortalité infantile, les naissances prématurées et les risques d'un retard de l'enfant sur le plan de son développement moteur et affectif.

Fort de ces constats, mais aussi pour soutenir les premières lignes (dont les TMS) qui se retrouvent parfois confrontées à des familles qui présentent des problématiques multiples, l'ONE souhaite **renforcer les services s'adressant spécifiquement aux populations les plus vulnérables durant la période périnatale**.

Ces services pluridisciplinaires (sages-femmes, psychologues, assistants sociaux...) ont la particularité d'intervenir avant la naissance. Un ensemble de professionnels se relaient alors pour assurer la continuité des soins auprès de la mère avant, pendant et après la naissance. Des collaborations étroites sont également mises en œuvre avec les TMS et les médecins de l'ONE.

## 4

## LES PLATEFORMES PRÉNATALES

Les plateformes prénatales ont été développées, depuis 2012, tout d'abord dans la subrégion du Luxembourg et ensuite dans l'arrondissement de Verviers (opérationnelle depuis avril 2015). Elles ont pour mission d'**assurer un accompagnement psycho-social pour les futures mères en situation de vulnérabilité**.

Avant 2012, il n'existait pas de prise en charge prénatale organisée par l'ONE en province de Luxembourg mis à part l'Equipe SOS anténatale Bébé-Accueil. Pour pallier cette situation, un dispositif adapté à la grande ruralité que connaît cette province a été mis en place sous la dénomination de plateforme prénatale (PF) ou service d'accompagnement prénatal. Elle est basée sur la collaboration avec des gynécologues qui signent une convention avec l'ONE. En échange de la prise en charge de la future mère par la PF, le gynécologue qui la réfère accepte de ne pas percevoir le ticket modérateur afin d'assurer la gratuité du suivi médical. La PF et le TMS prénatal travaillent en concertation avec le gynécologue.

La prise en charge par le TMS prénatal s'adresse prioritairement à des futures mères en situation de grande vulnérabilité qui présentent un très haut risque médical, psychologique et social. L'action du TMS s'avère particulièrement utile pour les accompagner sur les plans psychologiques et sociaux et à les préparer à leur futur rôle de parent. Il complète ainsi le suivi médical assuré par les médecins ou les sages-femmes.

Le TMS entre en relation avec les futures mères, les écoute, analyse leur situation, les soutient et les oriente vers les services compétents. Il développe à cet effet une collaboration avec les partenaires extérieurs et les TMS de secteur, pour une prise en charge ancrée dans la réalité locale et pour un accueil optimal de l'enfant après la naissance. Chaque situation étant unique, la prise en charge est personnalisée et adaptée.

L'augmentation de la précarité dans la région de Verviers, l'absence jusque-là d'accompagnement prénatal par l'ONE, la difficulté des services sociaux de faire face aux problèmes de futurs parents en situation de vulnérabilité, sont des éléments qui ont conduit logiquement à développer également une plateforme prénatale dans cette région.

## 5

## LUTTE CONTRE LES INÉGALITÉS SOCIALES EN MATIÈRE DE SANTÉ

La réduction des inégalités sociales constitue un axe prioritaire de l'action de l'ONE. Au-delà du caractère universel de ses missions offrant une accessibilité à tous les parents, l'ONE met en œuvre des actions de discrimination positive à l'égard de certaines situations de vulnérabilités psychosociales et d'inégalités de santé.

A cet effet, il affecte une partie des prestations de TMS sur la base du service universel et une autre partie sur la base de discriminations positives qui sont mises en œuvre dans des communes choisies sur la base de critères objectifs. La répartition des prestations a été modifiée en 2015 pour renforcer les prestations dédiées aux vulnérabilités. Auparavant, 80% des effectifs TMS étaient répartis en consultations pour enfants sur base de critères généraux (nombre de naissances et nombres d'inscrits) et 20% sur base de critères de discrimination positive (revenus par ménage, taux de chômage, niveau de formation des femmes, nombre des petits poids de naissance, ruralité). La nouvelle répartition est de **75% pour le service universel** et **25% pour les discriminations positives**.

Par ailleurs, chaque consultation développe un **projet de santé-parentalité** qui est adapté au public qui fréquente la consultation. Un nouvel outil a été mis à disposition des TMS pour leur permettre une **meilleure prise en compte des Inégalités Sociales de Santé (ISS)**.

Cet outil permet aux TMS d'analyser l'environnement dans lequel ils travaillent et les besoins de la population afin d'en dégager des thématiques de santé et au final des actions adaptées aux publics auxquels ils s'adressent. L'outil a été finalisé en 2014 et utilisé par les TMS en 2015 dans le cadre de l'élaboration des nouveaux projets santé-parentalité qui sont un des éléments du dossier d'agrément.

Une formation a été organisée pour les Coordinateurs Accompagnement et leur a permis d'accompagner et de soutenir les TMS dans la prise en compte de la notion d'inégalités sociales en matière de santé lors de la procédure de renouvellement des agréments des consultations pour enfants.

## 6 LES RÉFUGIÉS

Suite à la crise migratoire, l'ONE a adapté son offre de service face à l'arrivée importante de réfugiés sur notre territoire. L'Office a ainsi poursuivi une longue tradition de mobilisation en faveur des plus démunis.

Lors de l'arrivée en masse de réfugiés au Parc Maximilien à Bruxelles, il a renforcé dans un premier temps la visibilité et l'accessibilité de ses services de première ligne situés à proximité de ce parc. L'ONE a réalisé un **folder d'information aux femmes enceintes et aux parents accompagnés de jeunes enfants** qui reprend les coordonnées et les horaires de ses consultations les plus proches. Ce folder a été rédigé **en anglais** et **en arabe** et mis à disposition de l'antenne médicale de médecins du monde dans le parc Maximilien. Plusieurs familles se sont présentées dans les consultations renseignées.

Ensuite, déjà présent au sein de quelques centres de réfugiés, l'ONE a veillé à assurer sa présence dans chaque nouvelle initiative d'accueil. Au total, cela représente une cinquantaine d'implantations. Les agents de terrains de l'ONE ont exercé leurs missions habituelles, en orientant les familles vers d'autres consultations pour enfants ou en organisant des séances temporaires au sein même des centres.

L'ONE a ainsi assuré un suivi médico-social auprès de centaines d'enfants et les priorités ont été centrées sur la vaccination et le bien-être de ces derniers.

Dans le domaine de l'accueil, l'ONE continue son travail dans une perspective déjà bien ancrée depuis des années d'**accueil de tous** en poursuivant le travail d'informations et d'accompagnement des structures d'accueil et des professionnels de l'accueil autour des lieux inclusifs, de l'accueil de tous, de la diversité, de visibilité et de lisibilité du projet d'accueil (voir page....)

## 7 FORMATION « TOUS VIP : VOLONTAIREMENT IMPLIQUÉS AUPRÈS DE PERSONNES EN SITUATION DE PAUVRETÉ »

La formation « Tous VIP – Volontairement Impliqués auprès de Personnes en situation de pauvreté » a été construite par un ensemble de partenaire : la Croix-Rouge de Belgique, le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, Vivre Ensemble et la Plate-forme francophone du Volontariat. Elle vise à épauler les volontaires dans leur abord des situations de pauvreté et d'exclusion sociale auxquelles ils sont confrontés dans leurs activités.

L'ONE a pris contact fin 2015 avec la Croix Rouge de Belgique, afin d'examiner les possibilités de mettre en place un module « Tous VIP - Volontairement Impliqués auprès de Personnes en situation de pauvreté » sur-mesure destiné aux volontaires de ses consultations.

En effet, dès lors qu'ils sont en contact avec les bénéficiaires des services publics rendus par l'ONE, les volontaires actifs en consultation rencontrent régulièrement, et de plus en plus dans le contexte actuel, des situations de vulnérabilité importantes, souvent engendrées par la pauvreté et l'exclusion sociale.

La formation « Tous VIP » à l'ONE a pour but de permettre aux volontaires de développer une **meilleure compréhension de la pauvreté**, d'en affiner leur vision et de renforcer in fine la qualité de leur relation avec l'usager des services de consultation. Intégré au programme de formation des volontaires actifs en consultations de l'Office, le module prévoit la réalisation en 2016 de 9 sessions de deux journées réparties sur le territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles, ce qui devrait permettre de former potentiellement plus d'une centaine de volontaires sur ce thème.

# Le transfert des compétences

## 6<sup>ème</sup> Réforme de l'Etat

Dans la foulée de la sixième réforme de l'état belge qui accorde plus d'autonomie et de responsabilités aux Communautés et aux Régions, l'ONE s'est vu confier de nouvelles compétences, dès le 1er janvier 2015 : le transfert de compétences de la Direction générale de la Santé du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles vers l'ONE et le transfert des moyens du FESC (Fonds d'Equipements et de Services Collectifs).

### 1 NOUVELLES COMPÉTENCES SANTÉ

L'arrivée de nouvelles missions à la Direction Médicale, ont appelé à une réorganisation et à un recentrage de ses activités. Cette Direction est désormais reconnue en tant que « Direction Santé », appelée à centraliser et à organiser toutes les initiatives relatives aux politiques de santé préventives en FWB.

L'intégration de ces nouvelles matières a bénéficié d'un engagement de longue date dans la réflexion et la mise en place des programmes de santé préventifs conçus à l'intention des femmes enceintes et des enfants. Une large concertation a été engagée et se poursuit entre les professionnels qui en avaient eu jusqu'alors la maîtrise et ceux qui, au sein de l'ONE, avaient à en assurer un héritage partagé.

Les **matières transférées** à l'ONE partagées entre le Département Accompagnement et la Direction Santé sont les suivantes :

**La politique de vaccination ; les programmes de dépistages néonatal (de la surdité et des maladies congénitales) ; la santé bucco-dentaire ; la politique de promotion de la santé à l'école et dans l'enseignement supérieur hors universités (PSE).**

Les compétences PSE pour le réseau de l'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) restent dans les compétences des CPMS (Centres Psycho Médico Sociaux) de ce réseau, à l'AGERS (Admin. Gén. Enseignement et Recherche Scientifique).

#### ● 1.a. Les missions relatives à la vaccination

La promotion de la vaccination est ancrée de longue date dans les programmes de santé prioritaires de l'ONE. L'ONE est d'ailleurs le principal vaccinateur (environ 60% des enfants vaccinés en FWB le sont par l'ONE), ainsi que le montrent régulièrement, les évaluations de couverture vaccinale de PROVAC.

Depuis le premier janvier 2015, l'Office est responsable de la politique en matière de vaccination au sein de la FWB et du programme de vaccination. Une cellule a été aménagée à cet effet au sein du Département Accompagnement en vue d'assurer la continuité avec les missions précédemment réalisées par l'ex Cellule « Vaccination » de la DG santé pour ce qui concerne l'achat et la distribution des vaccins aux professionnels via e-vax, la plateforme électronique sécurisée de commandes des vaccins distribués par la FWB.

Le **programme de vaccination** a pour finalité la réduction de la mortalité et de la morbidité liées aux maladies infectieuses évitables par la vaccination. Il repose sur les recommandations et avis scientifiques du Conseil Supérieur de la Santé au niveau fédéral. Ces recommandations scientifiques sont confrontées aux divers éléments du contexte, données socio-économiques, épidémiologie, faisabilité et possibilité d'implantation via les différents types de vaccinateurs (consultations ONE, Services PSE, médecins généralistes et pédiatres organisés en cabinet privé ou en maisons médicales, hôpitaux), objectifs européens en prévention vaccinale,... avant d'être traduites en priorités stratégiques.

Jusqu'avant son transfert, le programme de vaccination de la FWB, a essentiellement géré la vaccination des **nourrissons**, des **enfants** et des **adolescents**.

Cela s'explique par le fait qu'actuellement, le remboursement des vaccins destinés aux adultes et aux personnes âgées (partiel ou total) ainsi que de l'acte technique vaccinal sont à charge de l'INAMI (fédéral) avec, dans certains cas, une intervention supplémentaire des mutuelles via l'assurance complémentaire ou de la médecine du travail.

Depuis début 2015, le Gouvernement a toutefois accepté d'y inclure la **vaccination des femmes-enceintes contre la coqueluche** parce que cette vaccination permettait à la femme enceinte vaccinée de transmettre à son enfant ses anticorps via le placenta et de protéger ainsi le nourrisson dès sa naissance.

En outre, dans le cadre de la vaccination des adultes, la FWB remplissait également des missions de promotion de la santé dont l'objectif prioritaire était d'assurer une information sur la périodicité des rappels pour tous (diphtérie et tétanos), l'intérêt de vaccins spécifiques pour les plus vulnérables d'entre eux (grippe et pneumocoque) ou les plus à risque tels les toxicomanes, les prostituées et les détenus (hépatite B). Cette mission d'éducation et de promotion de la santé n'a pas été transmise à l'ONE, mais bien aux Régions.

Dans les structures ONE et dans les structures PSE, la vaccination gratuite est donc garantie pour tous les nourrissons, enfants, adolescents et femmes enceintes de la Région Wallonne et les francophones de Bruxelles à travers la mise à disposition de vaccins et l'organisation de consultations de médecine préventive. Cette même population peut également faire le choix de recourir à une consultation médicale privée payante, remboursée par l'INAMI selon ses règles générales. Dans ce cas, le médecin peut commander également le vaccin gratuit via la plate-forme e-vax après inscription.

Actuellement, pour les nourrissons, grâce au recours aux vaccins combinés, **12 maladies peuvent être évitées** avec un nombre réduit d'injections (la poliomyélite, la diphtérie, le tétanos, la coqueluche, les infections invasives à *Haemophilus influenzae* de type b, le méningocoque C et pneumocoque, l'hépatite B, la rougeole, la rubéole, les oreillons, et enfin les infections à rotavirus). Les vaccinations de rappel et de rattrapage sont proposées à tous les enfants de 5-6 ans, de 11-12 ans et aux adolescents.

Les adolescentes en deuxième secondaire peuvent également bénéficier de la vaccination HPV contre le cancer du col de l'utérus et, depuis 2015, les femmes enceintes peuvent bénéficier, entre 24 et 32 semaines de grossesse, d'un vaccin contre la coqueluche destiné à protéger leur nouveau-né.

Au sein de l'ONE, la Direction Santé collabore avec le Département Accompagnement dans le cadre de l'élaboration du cahier de charges des marchés publics, de l'analyse des offres de vaccins de la rédaction des choix motivés à ce sujet.

La méthodologie particulièrement stricte utilisée à cette fin a été initialement conçue par la Cellule vaccination de la DG santé de la FWB et transmise à l'ONE.

La Cellule PROVAC qui, au sein du programme de vaccination en FWB, assurait depuis 1989, un rôle d'expertise en matière de recherche, de formation, de valorisation des acquis scientifiques pour la prise de décision et l'information générale sur le programme, poursuit à présent une collaboration avec l'ONE.

Cette convention couvre la période du 1er octobre 2015 au 30 septembre 2016.

PROVAC est également impliqué en tant qu'expert dans la **gestion de la plateforme e-vax**.

## ● 1.b. Les missions de promotion de la santé à l'école

Les missions de promotion de la santé à l'école (PSE) et dans l'enseignement supérieur hors universités ont été définies dans **2 décrets**. Elles concernent :

1. La mise en place de programmes de promotion de la santé et de promotion d'un environnement scolaire favorable à la santé ;
2. Le suivi médical des élèves (bilans de santé individuels et politique de vaccination, Enseignement Supérieur Universitaire non compris) ;
3. L'organisation de points-santé (uniquement pour le supérieur hors université) ;
4. La prophylaxie et le dépistage des maladies transmissibles ;
5. L'établissement d'un recueil standardisé de données sanitaires.

L'intégration de la PSE a été partagée au sein de l'ONE entre le Département Accompagnement et la Direction Santé. La Direction Santé est en charge de l'accompagnement médical et scientifique des services.

Le FESC était un fonds budgétaire fédéral destiné à soutenir financièrement des initiatives d'accueil extrascolaire, d'accueil flexible, d'accueil d'urgence et d'accueil d'enfants malades.

A l'occasion de la 6ème réforme de l'Etat, le budget du FESC a été transféré aux Communautés le 1er juin 2015. C'est l'ONE qui a été chargé par le Gouvernement de mettre en œuvre cette réforme.

La « Direction Milieux d'Accueil 0-3 ans » a absorbé une partie des missions du défunt FESC (subsides pour de l'accueil flexible, d'urgence et d'enfants malades). Elle a notamment élargi ses compétences à de l'accueil qui se déroule en-dehors de milieux d'accueil : les services d'accueil d'enfants malades prennent en charge les enfants à leur domicile.

Par ailleurs, cet élargissement renforce le poids des enfants de plus de 3 ans dans ses compétences. C'était déjà le cas pour certains types de milieux d'accueil (accueillants, MCAE, maisons d'enfants...). Cela le devient pour l'accueil flexible et d'enfants malades.

L'appellation « Direction Milieux d'Accueil 0-3 ans » n'étant plus appropriée, elle s'est transformée en « Direction Accueil Petite Enfance (DAPE) ». Appellation plus large et plus conforme à ses compétences élargies...

Au sein de la Direction ATL, trois agents ont rejoint l'ONE en provenance de Famifed (agence fédérale précédemment en charge de la gestion du FESC). Deux d'entre eux ont été rattachés à l'inspection comptable de la Direction ATL. La troisième personne a été affectée à la cellule subvention et a été rejointe en cours d'année par un nouveau gestionnaire afin d'accompagner exclusivement les opérateurs ex-FESC. L'Arrêté ATL a été modifié fin 2014 afin de définir les critères de subventionnement spécifiques que doivent rencontrer les opérateurs ex-FESC, désormais renommés AES de type 2.

Une application informatique a été développée pour permettre l'exercice de ces nouvelles compétences, tant pour le secteur de l'accueil de la petite enfance que pour l'accueil pendant le temps libre et les coordinations.

Elle permet notamment de continuer à payer les subsides que versait le FESC, sur base de l'année 2011/2012, pendant la période transitoire (janvier 2015-septembre 2017). A l'issue de celle-ci, la nouvelle réglementation prendra le relais. Des séances collectives et individuelles ont été organisées en 2015 pour, respectivement, fournir des explications générales et apprendre à mieux se connaître (validité des données, remarques, particularités, points d'attention, ...).

Un comité d'accompagnement (COAC) a été mis en place pour soutenir le processus de transfert. Il est composé de représentants du secteur, des partenaires sociaux, de l'ONE, de l'OEJAJ et de représentants des Ministres de l'Enfance et du Budget. Ce comité est chargé du suivi et de l'évaluation de la période transitoire et au test à blanc concernant la nouvelle réglementation à l'ONE.

Dans le cadre général des missions anciennement FESC, le travail s'est concentré sur les points suivants :

- Construction budgétaire et travail d'adaptation de la comptabilité de l'ONE pour intégrer ce nouveau budget et permettre sa gestion.
- Construction d'un programme informatique pour gérer les données liées à ces projets et permettre le paiement des subventions.
- Construction d'un cadastre de l'emploi des opérateurs ex-FESC et mise en œuvre avec les partenaires sociaux d'une subvention exceptionnelle destinée à soutenir les opérateurs à respecter ou tendre à respecter les barèmes de la CP 332.

*Voir page 46, ONE en action ATL*

<sup>1</sup> Fonds des Equipements et des Services Collectifs

# La mission Accompagnement



Le département de l'accompagnement a vu son activité 2015 largement impactée par un ensemble d'évènements survenus en 2015.

1. Le transfert des compétences en provenance de la Direction générale de la Santé du Ministère de la FWB qui a vu les missions du département s'accroître très significativement par l'arrivée de la politique de promotion de la santé à l'école et par la politique de vaccination
2. Une arrivée plus importante de candidats réfugiés
3. Une approche plus structurée de la politique de lutte contre les inégalités sociales

Le département de l'accompagnement est organisé en **3 directions** (Direction de la Coordination Accompagnement, Direction des Consultations et Visites à Domicile, Direction de la Promotion de la santé à l'école) et **2 services** (Service SOS Enfants et Service Adoption).

Au sein de ce département, l'action de prévention médico-psycho-sociale au bénéfice des familles est menée par les agents de terrain que sont les Travailleurs médico-sociaux (TMS), les médecins, les sages-femmes et les volontaires.



## LA COORDINATION ACCOMPAGNEMENT

### 1 DES PROFESSIONNELS DE LA PETITE ENFANCE

L'ONE assure sa mission Accompagnement par le biais de ses structures de consultation mais aussi par le déploiement de 817 Travailleurs médico-sociaux (TMS) sur l'ensemble du territoire de la FWB. Ils représentent 51,5% du personnel de l'ONE.

Les TMS sont des agents de première ligne qui travaillent en étroite collaboration avec les médecins de consultation et les volontaires. Ils sont au contact direct du public et proposent leurs services à toutes les familles pour un suivi de l'enfant dès sa conception jusqu'à ses 6 ans accomplis. Ils ont un rôle de prévention et de soutien à la parentalité.

Infirmiers, sages-femmes ou assistants sociaux de formation de base, ils exercent le même métier centré sur la promotion du bien-être de l'enfant. Ce métier revêt des facettes médicales, sociales et relationnelles.

Les TMS développent une approche systémique et globale. Leur accompagnement des futurs parents et des parents est réalisé en prenant en considération les divers aspects de la situation et en y adaptant leur action. Ces professionnels de la petite enfance sont rodés à l'écoute active et à la méthodologie de la bienveillance. Ils veillent à se décentrer de leurs propres représentations et à s'appuyer sur les compétences parentales et sur les ressources familiales. Il s'agit pour eux d'installer un dialogue avec les parents, dans le cadre d'une relation respectueuse des savoirs, du vécu et des compétences de chacun.

C'est en pratiquant l'écoute active que les TMS peuvent détecter les besoins, les préoccupations et les attentes des familles et ainsi adapter leurs interventions et leurs objectifs. La famille est toujours considérée comme le premier partenaire. Les TMS veillent aussi à accorder une attention particulière à la place du père.



Une formation à l'entrée en fonction les prépare à exercer ce métier aux multiples facettes. Le nouveau TMS est pris en charge dès son entrée en fonction dans le cadre d'un dispositif d'accueil, d'intégration et de formation. La formation théorique est couplée à un apprentissage pratique exercé par un tuteur, TMS expérimenté et formé sur le plan pédagogique.

Compte tenu de la structure d'âge des travailleurs médico-sociaux en exercice, il apparaît que dans les 10 à 15 ans à venir, un tiers du personnel TMS est appelé à être renouvelé. La formation des nouveaux TMS constitue donc un enjeu important qui demande qu'une attention particulière y soit apportée. L'ONE doit pouvoir disposer d'agents opérationnels sur le terrain le plus rapidement possible, et préserver l'expertise engrangée par des générations de TMS. L'informatisation du terrain mettra à disposition du secteur des moyens nouveaux pour répondre à cet objectif. Le développement de l'e-learning est ainsi envisagé pour proposer à chaque nouveau TMS une formation personnalisée et accessible à tout moment.

La formation en cours d'emploi est tout aussi importante pour actualiser les savoirs et développer les compétences de ces professionnels. Le programme de formation comprend des thèmes récurrents en lien avec le cœur du métier mais s'adapte également aux besoins nouveaux. Ainsi, on constate une demande croissante de formation sur les violences conjugales et sur les psycho-pathologies.

## ● 1.1 Chemin de naissance

Les TMS disposent d'outils pour assurer l'accompagnement des enfants et de leur famille. Un nouvel outil a été élaboré en 2015 pour soutenir l'action des TMS qui travaillent dans le secteur prénatal : « Chemin de naissance ».

Cet outil est propre au TMS et s'articule avec le dossier médical de la future mère. Il a pour objectif de contextualiser les prises en charge, de tenir compte de la complexité des situations et de favoriser une vision globale. Il facilite l'analyse de la situation de la femme enceinte afin d'adapter l'accompagnement. L'outil permet la prise de recul et l'objectivation en se basant sur l'observation et les échanges faits lors des différents contacts, il s'inscrit dans une démarche de transparence et de secret professionnel partagé, de bientraitance et de soutien à la parentalité. Il facilite la communication entre TMS et acteurs du réseau (interne et externe).

## ● 1.2 Un lieu privilégié pour construire une relation de confiance : la visite à domicile

L'intervention de travailleurs sociaux au domicile de bénéficiaires est inscrite dans l'histoire du travail social. Relevant à l'origine du fait des œuvres de bienfaisance et de ses bénévoles, cette intervention, dans ce lieu intime des familles, est devenu le fait de professionnels mandatés par des institutions ou des pouvoirs publics.

Au sein du réseau social présent à domicile des personnes, il y a le TMS de l'ONE pour qui le domicile ne représente pas le lieu de travail à l'instar des aides familiales ou aides ménagères... mais bien un des lieux de travail comme l'est le cabinet de consultation, le car sanitaire...

Parmi les moyens d'action à sa disposition (entretiens au local, permanences au local, activités collectives), le TMS propose également des visites à domicile.

Le domicile est, pour ses occupants, un lieu de sécurité. Il marque la frontière entre vie privée et vie publique. Il donne à voir qui on est et comment on vit. Cela pourrait contribuer à expliquer certaines réticences à faire entrer le professionnel dans cet espace intime.

Le TMS intervient au domicile des familles en prenant différentes précautions et en respectant des règles précises :

- Faire état de son mandat : il est légitime pour le TMS de proposer ses services au domicile des parents. Cela fait partie de l'offre de service qui doit être faite à tous. C'est un service offert par la communauté, un moyen privilégié et auquel chacun a droit pour être en contact avec un professionnel de l'enfance.
- Annoncer le strict respect des règles de confidentialité et du secret professionnel : faire savoir que ce qui est dit et échangé pendant l'entretien à domicile est du domaine du secret professionnel et que les traces écrites qui en découleront, les démarches éventuellement entreprises se feront en toute transparence.
- Dispenser les messages validés par l'ONE : le TMS est un professionnel qui dispose de connaissances multiples et variées dont les sources sont connues, reconnues et contrôlées par l'institution.

Ces précautions étant prises, c'est alors un lieu privilégié qui s'ouvre à une relation professionnelle unique et singulière. Le TMS va pouvoir établir une véritable alliance avec les parents mettant à disposition ses connaissances et son savoir-faire, basant ses interventions sur une relation de confiance et non de pouvoir puisque les parents pourront, à tout moment, mettre fin à ses visites.

Les visites à domicile bien plus qu'un entretien dans un bureau, permettent au TMS de **toucher au plus près les réalités de vies des familles** et donc d'agir le plus adéquatement possible, d'adapter les conseils et recommandations, de stimuler les ressources parentales non pas en fonction de standards attendus ou de supposés mais bien en fonction des réalités vécues.

Quand l'enfant fréquente à la fois une consultation ONE et reçoit la visite du TMS à intervalles réguliers, le lien que le TMS pourra faire entre ces deux lieux enrichira le contenu de la consultation en y apportant des informations sur les conditions de vie de l'enfant dont le médecin n'avait pas nécessairement connaissance.

### ● 1.3 Une offre de service universel

Les visites à domicile en particulier permettent de réaliser de la **prévention de toute première ligne** car elles donnent accès à des informations déterminantes sur les conditions de vie des enfants et de leur famille.

Elles sont particulièrement utiles dans les situations de plus ou moins grande précarité parce qu'elles mettent en lumière les très grandes difficultés que certains rencontrent, permettent d'adapter l'aide qui doit leur être apportée et sortent de l'ombre des situations qui seraient peut-être ignorées. Au vu de la représentation que chacune de ces familles aura des services sociaux et particulièrement de ceux qui concernent l'aide à l'enfance, il faut travailler cette relation de confiance avec énormément de doigté et de finesse mobilisant toutes les qualités professionnelles qui sont attendues du TMS en termes de non-jugement, d'empathie, d'assertivité.

Les visites à domicile sont tout autant utiles pour les familles qui vivent dans le confort matériel et qui ont un accès plus facile aux soins mais qui fréquentent très peu nos consultations. La détresse, le découragement, les doutes d'une mère, d'un père ne connaissent pas les frontières des milieux sociaux ... Pouvoir en faire part à un professionnel attentif et à l'écoute sera sans doute plus facile dans le confort, la sécurité et l'intimité que procure la maison que dans un cabinet médical où il y a trop souvent peu de place et de temps pour l'expression des sentiments.

Le taux de visites à domicile est différent selon les subrégions. Il est plus important dans les zones rurales. Ce taux varie entre 33% de visites à domicile au Luxembourg et 6% à Bruxelles.

La visite à domicile reste un moyen d'action pertinent et utile dans l'action de prévention et de soutien à la parentalité menée par les TMS.

La pratique de la visite à domicile est incluse dans l'apprentissage des nouveaux TMS via un module de formation sur la visite à domicile et le tutorat organisé à l'entrée en fonction.

### ● 1.4 L'encadrement

Les **817 TMS** sont encadrés par **32 Coordinateurs accompagnement** répartis dans les 6 subrégions. La répartition de ces Coordinateurs est basée sur différents critères qui sont en lien avec la charge de travail : nombre de TMS à encadrer, nombre de structures à accompagner, nombre de communes avec lesquelles collaborer.

Les Coordinateurs accompagnement encadrent actuellement en moyenne 25 TMS et 3 équipes. Ils assurent aussi l'accompagnement des structures du secteur accompagnement ainsi que l'encadrement des chauffeurs de car et des orthoptistes (sur le plan administratif).

Les TMS travaillent sur le terrain avec une large autonomie de moyens. Les Coordinateurs donnent les orientations de travail, déterminent le cadre, soutiennent les agents de terrain dans le développement de leurs compétences et s'assurent de la qualité du travail accompli. Ils animent également les équipes de TMS et utilisent les réunions d'équipe pour faire circuler les informations, organiser le travail collectif, susciter les échanges entre professionnels exerçant le même métier. Ils ont la mission importante d'assurer le lien entre les TMS et l'institution.

Une réflexion a été entamée en 2015 sur le mode de management développé au sein de la Direction de la Coordination Accompagnement pour mettre en place les conditions favorables à la motivation ainsi qu'à l'engagement des agents de terrain. Les deux journées management organisées en 2015 ont permis aux cadres de la Direction Accompagnement de travailler sur cette évolution.

### ● 1.5 L'informatisation des agents de terrain

L'informatisation des Travailleurs médico-sociaux de l'ONE se place dans une perspective de soutien du travail des agents de terrain par l'utilisation des technologies modernes.

Concrètement, les objectifs sont de diminuer le travail administratif en évitant les encodages redondants de données, de mettre à la disposition des TMS des applications spécifiques utiles pour le métier, de leur donner la possibilité de communiquer rapidement des informations entre collègues pour assurer une continuité dans l'accompagnement des enfants et de leurs familles, de renforcer les liens de collaboration et d'échanges, de permettre un accès rapide à l'e-learning et aux informations mises à leur disposition par l'institution, de faciliter et d'accélérer les reportings vers les services de l'administration.

Les TMS pourront également utiliser, petit à petit, les nouvelles techniques de communication avec les parents qui évoluent eux-mêmes dans un monde ouvert à ces technologies.

Des avantages économiques et environnementaux devraient être obtenus par la diminution de l'utilisation du papier et des déplacements des agents de terrain.

Le projet d'informatisation dénommé INCA (Informatisation de la Coordination Accompagnement) concerne l'ensemble des TMS. Les médecins des consultations ONE, seront indirectement intégrés dans ce projet car ils auront accès aux applications qui les concernent via l'ordinateur utilisé par les TMS.

Chaque TMS sera équipé d'un terminal répondant aux conditions de mobilité des agents de terrain (légereté, encombrement réduit, robustesse, clavier à touches, écran optimal, rapidité de fonctionnement). Il aura à sa disposition une connectivité adaptée à la mobilité.

Avant de se lancer dans l'équipement de l'ensemble des TMS, un **projet pilote** a été organisé pour tester le matériel et la connectivité ainsi que l'encodage et la communication de deux formulaires électroniques.

Trois équipes (Seraing, Arlon et Virton, Mouscron) comprenant chacune un service de liaison et les TMS de secteur qui travaillent en lien avec lui, ont été choisies comme périmètre expérimental. Ces équipes relevaient de trois subrégions différentes et se situaient dans des contextes variés.

Au total, 45 TMS (11 TMS en service de liaison et 34 TMS de secteur) ont participé au projet. Ils ont chacun testé trois types de machines : deux PC et une tablette. Ces machines étaient équipées de la transmission à un débit 3G pour que les TMS puissent être connectés en permanence avec le serveur de l'ONE.

Le projet pilote a démarré le 1er décembre 2014 et s'est terminé fin mai 2015.

Une évaluation a été réalisée en septembre 2015 afin de fournir aux décideurs les informations utiles pour orienter leur choix en vue de la généralisation de l'informatisation. Cela a débouché sur la décision d'acquérir 850 PC pour informatiser les TMS. Le déploiement doit être réalisé en 2016.

Les TMS disposeront au départ des applications de base qui seront complétées au fur et à mesure par des applications spécifiques au métier. La priorité sera donnée au développement d'un « dossier de l'enfant » qui aura des interfaces avec d'autres applications (BDMS, e-vax, AIDA, dossier PSE...).

La Direction a mis en place un groupe de travail composé de TMS et de Coordinateurs, depuis novembre 2015, avec la participation de la DTI et de la Direction Santé pour les aspects qui les concernent. L'objectif de ce groupe est de déterminer les éléments constitutifs du dossier informatisé de l'enfant à l'usage des TMS et de définir les interrelations avec les autres applications et banques de données. Les travaux doivent se terminer en juin 2016.

## 2

## LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ (VOIR CHAPITRE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ, CF P.6)

### ● 2.1 Suivi renforcé

L'action des TMS de l'ONE s'inscrit pleinement dans la lutte contre la précarité par l'accompagnement de proximité qu'ils assurent auprès des enfants et des familles les plus vulnérables.

En plus du service universel proposé à toutes les familles, le suivi peut être renforcé en fonction des situations de vulnérabilité rencontrées. Cela implique que des contacts supplémentaires et un accompagnement plus important sont mis en place.

### ● 2.2 Lutte contre les inégalités sociales en matière de santé

La réduction des inégalités sociales constitue un axe prioritaire de l'action de l'ONE. Au-delà du caractère universel de ses missions offrant une accessibilité à tous les parents, l'ONE met en œuvre des actions de discrimination positive à l'égard de certaines situations de vulnérabilités psychosociales et d'inégalités de santé.

## 3

## LES PLATEFORMES PRÉNATALES (VOIR CHAPITRE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ, CF P.9)

Les plateformes prénatales ont été développées, depuis 2012, tout d'abord dans la province de Luxembourg et ensuite dans l'arrondissement de Verviers. Elles ont pour mission d'assurer un accompagnement psycho-social pour les futures mères en situation de vulnérabilité.

## UNE RECHERCHE EN COURS DANS LE DOMAINE DE LA PÉRINATALITÉ

La « **Recherche sur le travail en réseau et l'offre intégrée de services dans le domaine périnatal suite aux nouvelles recommandations pour des sorties précoces de la maternité** » a démarré fin 2015 et se terminera fin 2016.

L'objectif sera :

**1) d'analyser le réseau d'acteurs qui se met en place**, avec les objectifs spécifiques suivants :

- Étudier la dynamique du positionnement du réseau d'acteur
- Comprendre leur mécanisme de collaboration (comment une maternité gère le flux des patients, qui appelle-t-elle ?...)
- Identifier les pratiques mises en place par rapport à l'universalité de l'accès au soin, à la question de la responsabilité du suivi, aux vulnérabilités socioéconomiques des familles et à l'accompagnement des familles. 4 thématiques transversales importantes pour l'ONE qui seront abordées avec les différents acteurs.

**2) de proposer un modèle d'intégration de l'ONE dans le réseau périnatal**, avec les objectifs spécifiques suivants :

- Mettre en évidence l'offre de services des TMS/médecins ONE et ses potentialités dans la nouvelle configuration du réseau périnatal
- Définir le rôle pouvant être joué par l'ONE dans le réseau périnatal

Pour en savoir plus : consultez les rapports de recherche en ligne sur [ONE.be](http://ONE.be)



## LE SECTEUR DES CONSULTATIONS

Le secteur de l'accompagnement chargé du suivi de l'ensemble des Consultations est la Direction des Consultations et visites à domicile (DCVD). Il a pour mission la gestion des équipes de consultation ; l'agrégation, le subventionnement et la mise en conformité des locaux de Consultations, mais aussi la gestion des contrats de médecins et l'approvisionnement du matériel médical.

### 1 ONE ORGANISME PUBLIC ET VOLONTAIRE

Les travailleurs médico-sociaux, les médecins et les volontaires forment les équipes des consultations. Ces derniers constituent donc des acteurs indispensables au modèle de fonctionnement sous-jacent à la mission de protection maternelle et infantile, ainsi que de soutien à la parentalité et de promotion de la santé, menée par l'Office en structures de consultations de suivi prénatal et de l'enfant.

Les volontaires apportent leur concours dans l'accueil des enfants et des familles, ils assument également des tâches de gestion de leur association. Nous en comptons aujourd'hui environ 4.500 et leur nombre reste stable.

L'ONE s'efforce en permanence de faire du volontariat au sein de ses services une expérience valorisante et enrichissante.

#### ● 1.1 La formation des volontaires

Depuis plus de dix ans, l'ONE définit chaque année une offre de formations à l'attention des volontaires actifs au sein des consultations qui souhaitent y participer.

Cette offre traduit la double volonté de l'ONE en matière de volontariat : d'une part, construire son action en investissant sur des individus compétents et engagés, et d'autre part, respecter l'épanouissement de ses volontaires en évitant un cadre trop formel.

Les formations proposées par l'ONE ont donc pour objectif général de renforcer le volontaire dans son action au quotidien et de lui donner un bagage supplémentaire pour atteindre sa mission, tout en constituant aussi pour eux une opportunité de se rencontrer, et par conséquent de s'enrichir humainement, ou d'acquérir de nouveaux savoir-faire.

Partie de cette offre de formations est assurée en interne par des agents de l'ONE, pour ce qui concerne les thèmes de l'Accueil des familles, la Gestion d'Equipe et la Gestion par Projet.

Par contre, à défaut de ressources internes suffisantes et spécialisées dans toutes les thématiques d'intérêt pour nos volontaires, l'autre partie est donnée par des opérateurs externes de formation selon la réglementation applicable aux marchés publics.

La partie externalisée de l'offre annuelle de formation des volontaires fait l'objet d'un marché public, qui a été complètement revu en 2015.

Sur le plan du contenu, année après année, dans le respect des moyens qui lui sont alloués à cette fin, l'Office a pu diversifier et élargir son offre de formation.

En 2014, c'étaient ainsi deux nouvelles formations relatives à la gestion des émotions et à la « multi-culturalité » qui avaient été introduites. Elles avaient d'emblée rencontré un vif succès.

En 2015, des modules distincts, relatifs à la Gestion d'Equipe et à la Gestion par Projet, ont été pour la 1ère fois adressés spécifiquement aux volontaires de gestion (Présidents, Secrétaires ou Trésoriers). La formation à l'Accueil a en outre été complètement remaniée.

A l'avenir, à la lumière des premiers résultats délivrés par la recherche sur le profil des volontaires (voir ci-après), il est vraisemblable que l'Office s'oriente vers la définition de formations plus courtes et plus proches du domicile.

Par ailleurs, il est intéressant d'observer qu'un volontaire sur deux est favorable à l'instauration d'une formation de base d'une journée préalable à son entrée en fonction.

En fonction de la disponibilité de ces acteurs, il serait certainement utile de construire cette offre de formation annuelle davantage en collaboration, d'une part avec les Pouvoirs Organisateurs des consultations mais aussi avec le secteur des Ecoles de Devoirs.

En vue de répondre à ces enjeux, l'Office a prévu dans son Contrat de Gestion 2013-2018 de continuer à affecter davantage de moyens financiers à la formation des volontaires actifs en consultation.

Par ailleurs, dans le futur, la gestion complète de la formation des volontaires actifs en consultation sera transférée de la DCVD à la Direction Psychopédagogique, dès lors que les compétences pédagogiques en place au sein de ce service, ainsi que son expérience dans le suivi d'opérateurs de formation externes (dans le cadre du programme triennal de formation continue), permettront certainement d'apporter une grande valeur ajoutée à la mise en œuvre de l'offre de formation destinée aux volontaires.

TYPES DE FORMATIONS ORGANISÉES	NB JOUR(S) / SESSION
Accueil des familles – <i>Refonte en 2015</i>	1
Gestion d'Equipe – <i>Nouveauté 2015</i>	1
Gestion par Projet – <i>Nouveauté 2015</i>	1
Trésorerie : écolage par les Inspecteurs comptable ONE	Variable
Animation d'un « coin lecture »	3
Animation d'activités d'éveil musical	3
Partage des pratiques en « coin lecture » et/ou en éveil musical	1
Gestion des émotions	2
« Multi-culturalité »	1

## ● 1.2 Le nouveau système de récompenses des volontaires

Un autre axe utilisé par l'Office dans le but de valoriser le volontariat est celui du système des « récompenses ».

Depuis toujours, l'ONE récompense les volontaires qui sont actifs depuis fort longtemps au sein de ses consultations en leur envoyant un petit présent. Néanmoins, jusqu'il y a peu, ces témoignages étaient fort rares, car limités aux personnes qui atteignaient 20 années de présence à l'ONE ou cessaient leurs activités à partir de là.

Or, il nous paraît fondamental d'être à même de témoigner plus régulièrement aux volontaires de la reconnaissance de l'Office pour leur engagement à travers le temps et l'énergie qu'ils consacrent aux enfants et à leurs familles.

En effet, à l'heure où les difficultés économiques ont un impact réel sur la manière dont la population fait face au coût lié à ses soins de santé, il ne fait nul doute que l'activité réalisée au sein des consultations garde toute sa pertinence, de même que le concours des volontaires nous est indispensable pour pouvoir apporter ce service à la population. Leur implication atteste une fois de plus que, de nos jours, la poursuite d'un bien-être collectif demeure une réalité possible.

Ce souci de témoigner plus fréquemment de notre reconnaissance nous a poussés à mettre en place, au cours de l'année 2015, deux nouvelles occasions de mettre à l'honneur nos volontaires.

Tout d'abord, des moments conviviaux de rencontre avec les volontaires qui atteignent en cours d'année 5, 10, 15 ou 20 années d'ancienneté en consultations, ont été organisés par les administrations subrégionales. A cette occasion, les volontaires « jubilaires » se sont vu offrir un présent (un certificat, un stylo, une médaille,...) en guise de remerciement pour la collaboration qu'ils offrent depuis bon nombre d'années.

Ces rencontres ont indéniablement constitué des moments très enrichissants, tant pour les salariés que pour les volontaires entre eux, et semblent avoir été bien accueillis, dès lors qu'un taux d'inscription moyen de plus ou moins 30% a été mesuré, pour environ 650 volontaires invités, et autant de présents remis en mains propres ou expédiés par la voie postale.

Ensuite, il a été décidé de faire également parvenir un présent aux volontaires amenés à renoncer à leur activité et tota-



lisant plus de 5 années d'activité en consultations. 125 de ces récompenses ont été envoyées aux volontaires concernés.

Ces quelques petites attentions, bien que modestes car davantage symboliques, sont néanmoins adressées avec sincérité, tout comme l'est la démarche des volontaires.

Il nous importe de la sorte que la collaboration de l'Office avec chaque volontaire soit à l'avenir plus régulièrement jalonnée de petites marques de reconnaissance, comme autant d'étapes importantes dans son parcours au sein de nos consultations.

Enfin, il serait incomplet d'omettre de mentionner dans la gamme de ces actions la journée des volontaires qu'organise régulièrement l'Office à l'attention des volontaires actifs au sein de ses consultations. Cette journée biannuelle, rassemblant jusqu'à environ un millier de personnes et qui a eu lieu pour la dernière fois en 2014 à Liège, se décline traditionnellement en une matinée institutionnelle, avec une série d'interventions, et une après-midi plus ludique, avec un spectacle offert au public de bénévoles.

### ● 1.3 La recherche sur le profil des volontaires

Lors des Etats généraux de l'Enfance de 2012 était apparue la nécessité d'une recherche concernant le profil des volontaires actifs au sein des consultations de l'ONE.

En effet, malgré le nombre important de volontaires, l'ONE disposait de peu d'informations les concernant que ce soit au niveau de leur formation initiale, de leurs compétences ou de leurs motivations.

Une démarche analogue avait d'ailleurs déjà été menée par la Croix-Rouge en 2008.

C'est pourquoi le plan de recherche 2013-2015 élaboré par l'ONE a intégré une recherche-action sur le volontariat au sein des consultations.

L'objectif général de la « Recherche dans le cadre du volontariat dans les consultations de l'ONE » est d'établir une **typologie des volontaires actifs** dans les consultations de l'ONE. Elle a été confiée au CLEO (Centre d'Etude de l'Opinion de l'ULG) et a démarré en 2015 et se poursuivra en 2016.

En fonction des résultats obtenus, l'ONE pourra mettre en place des stratégies d'encadrement et des réponses plus adéquates aux attentes des volontaires notamment via des formations. L'ONE pourra aussi ajuster ses canaux de recrutement, créer des partenariats et/ou développer des réseaux.

## 2 L'INTERPRÉTARIAT SOCIAL

Depuis 1992, l'ONE développe sa collaboration avec des services d'interprétariat social.

Cette collaboration a été réglée par diverses conventions successives, les dernières ayant été établies avec le SeTIS (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social) Wallon et le SeTIS Bxl en 2015.

Cette collaboration s'est avérée de plus en plus nécessaire au fil des années, en raison notamment du flux migratoire important et sans cesse plus diversifié que nous connaissons. De fait, les TMS sont de plus en plus souvent confrontés à des familles ne maîtrisant pas le français, ceci s'ajoutant aux nombreux autres problèmes comme l'isolement et la précarité.

Actuellement plus de **9.000 heures de prestations d'interprétariat** en milieu social sont réalisées dans nos consultations et couvrent une **quarantaine de langues différentes**. Nos équipes apprécient vivement ce soutien et son caractère éthique et professionnel.

L'afflux des réfugiés de ces derniers mois remet en avant cette nécessité de collaborer avec les SeTIS et nous engage actuellement à mener une réflexion structurelle plus globale quant à nos modalités de partenariat avec ces organismes, en cohérence avec le Contrat de Gestion 2013-2018 de l'Office.

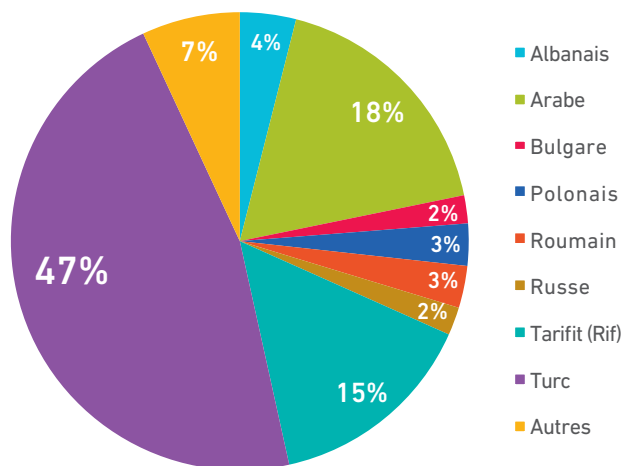
Par ailleurs, courant 2015, des représentants du SeTIS bruxellois nous ont fait part des difficultés aiguës de financement auxquelles ils sont confrontés suite aux récentes évolutions politiques.

En effet, d'une part, les subventions qu'ils reçoivent du Fédéral tendent à disparaître, et d'autre part, des critères sélectifs plus exigeants ont été instaurés pour l'octroi des subventions européennes.

La disparition du SeTIS BXL conduirait les consultations qui utilisent ses prestations actuellement à se retrouver en grande difficulté, dès lors qu'aucun autre organisme n'est en mesure de fournir de telles prestations en interprétariat social à un tel tarif.

Par conséquent, dans la logique du partenariat qui s'est développée, l'Office a décidé fin 2015 de prendre part, en parallèle avec d'autres niveaux de pouvoirs et bénéficiaires de l'action des SeTIS, aux mesures destinées à assurer la continuité du service d'interprétariat social rendu aux familles, mais aussi à répondre aux besoins croissants des primo-arrivants.

Pour l'année 2016, le tarif horaire des prestations devra être revu à concurrence d'un certain nombre d'heures supplémentaires.



### 3 L'AMÉLIORATION DES LOCAUX DE CONSULTATION

Parmi les axes de soutien améliorables, il y en a un pour lequel les volontaires font régulièrement état de difficultés. C'est celui de la gestion des locaux de consultation.

En effet, l'Office poursuit plus particulièrement depuis la mise en œuvre de la réglementation de la réforme des consultations pour enfants de 2004, en parallèle avec l'évolution de la législation sur le bien-être sur le lieu de travail, l'objectif récurrent d'améliorer l'infrastructure et les équipements des locaux de ses consultations.

Les moyens budgétaires réservés spécifiquement à cette fin par l'ONE depuis environ 10 ans procurent les subsides nécessaires aux comités pour investir dans les locaux en tant que locataire, le cas échéant conjointement avec le propriétaire, public ou privé, pour les natures de travaux qui lui incombent davantage.

Mais encore faut-il pouvoir mettre en œuvre concrètement ces améliorations, dès lors que l'on constate que de nombreux volontaires témoignent de leurs difficultés croissantes, et par conséquent de leur manque d'envie, d'assumer des tâches liées à des déménagements ou à des travaux parfois fort importants.

Ces difficultés trouvent une bonne part de leur origine dans les exigences en matière de qualité des locaux, inhérente à l'introduction des réglementations précitées, mais aussi sans doute par le souci d'un formalisme juridique accru des modalités d'occupation des locaux.

Certes, depuis quelques années maintenant, le Service Interne de Prévention et de Protection (SIPP) au travail de l'Office a pour rôle d'établir la conformité des locaux au regard des normes en vigueur, et fournit dès lors des recommandations utiles aux comités dans ce domaine.

De même, les juristes de la Direction des Consultations et des Visites à Domicile négocient désormais les conventions d'occupation des locaux directement avec les propriétaires, et en écrivent d'ailleurs la plupart, soulageant par conséquent les volontaires de cette activité réclamant en toute évidence quelques connaissances spécialisées en droit.

Mais force est de constater qu'en dépit de ces leviers déjà existants, le soutien aux volontaires (mais aussi aux Coordinateurs Accompagnement et aux TMS, soit dit en passant...) en matière de gestion des locaux demeure insuffisant lorsqu'il s'agit de gérer le déménagement d'une consultation, ou la réalisation de travaux conséquents.

Aussi, le Contrat de gestion 2013-2018 de l'Office prévoit-il l'engagement de 4 référents administratifs en la matière à partir de 2017.

Leur mission consistera à soutenir volontaires, Coordinateurs Accompagnement et TMS pour les démarches de mise en conformité et d'amélioration des locaux (recherches de biens sur le marché locatif, prise de contact avec les partenaires internes et externes pour l'application des recommandations du SIPP, soutien technique pour l'établissement de devis, contacts avec les opérateurs d'énergie,...).

Cependant, malgré ce renfort, il est évident que les comités de volontaires devront impérativement demeurer en charge de la gestion courante des locaux en tant que locataire (accès, entretien, relevés d'index,...), car ces agents ne pourront être là partout à la fois.

Il importe dès lors que le périmètre exact de leur fonction devra être arrêté avec soin.

## 4 UN RÉFÉRENTIEL POUR SOUTENIR LA PARENTALITÉ

Le référentiel soutien à la parentalité « Pour un accompagnement réfléchi des familles », outil réflexif construit conjointement par l'ONE et la AGAJ et le Délégué général aux Droits de l'enfant est maintenant implémenté auprès de l'ensemble des TMS, et cette implémentation a été évaluée courant de 2015. L'évaluation de cette implémentation, réalisée auprès des Coordinateurs accompagnement a confirmé la connaissance du contenu par les TMS. La méthodologie utilisée a permis une **réflexion collective et individuelle sur le métier de TMS**, les missions assignées à la première ligne, les leviers et freins rencontrés dans l'accompagnement des familles.

Outre cette implémentation interne, des modules de **formations croisées** destinés aux agents de l'ONE et de l'Aide à la jeunesse ont été planifiés en collaboration étroite avec l'Administration Générale de l'Aide à la Jeunesse, avec pour objectif de permettre aux agents d'intégrer les notions amenées dans le référentiel et de leur donner un sens commun. Un premier module de deux journées s'est tenu courant 2015, avec les agents de ces 2 institutions amenés à accompagner les mêmes familles, en s'appuyant sur des cadres de références communes.

## 5 L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS D'INCLUSION ET D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

La Cellule CAIRN (Cellule Accessibilité-Inclusion, Recherches et Nouveautés), créée en janvier 2015 au sein de la Direction Etudes et Stratégies, a pour mission de veiller, en concertation avec les autres agents ONE concernés, à la mise en œuvre des projets menés dans le cadre des accords de collaboration avec l'AWIPH et le service PHARE.

Le projet de la CAIRN, intègre les aménagements raisonnables des lieux de Consultations et la sensibilisation de l'ensemble des professionnels et volontaires dans et autour des structures.

Ce travail de prise en compte des familles nécessite que l'ensemble des services offerts soit renforcé vis-à-vis des particularités et que l'Office coordonne au mieux ses collaboration au sein du réseau local.

## 6 L'ACTIVITÉ MÉDICALE PRÉVENTIVE EN CONSULTATION

Un socle d'activités médicales préventives tant pour les femmes enceintes que pour les enfants est au cœur des missions de l'ONE.

### ● 6.1 Les principaux programmes de santé dans les Consultations pour enfants

Les médecins qui choisissent de collaborer avec l'ONE souscrivent à un projet de santé publique dont le contenu est explicité dans « Le Guide de médecine préventive du nourrisson et du jeune enfant » pour ce qui relève du suivi en Consultation pour enfants.

Cet ouvrage de référence conçu et réalisé par les Conseillers médicaux en concertation avec les instances scientifiques médicales identifie et décrit les aspects de la santé auxquels une attention particulière doit être accordée en structures préventives de l'ONE.

Les programmes prioritaires de santé préventive constituent le contenu de base des consultations pour enfants. Ils comprennent :

- 1) La promotion de l'allaitement maternel
- 2) La promotion d'une alimentation saine et la prévention de l'obésité
- 3) La prévention de la mort subite du nourrisson
- 4) La promotion de la vaccination
- 5) La prévention de l'allergie
- 6) La surveillance du développement psychomoteur et du langage
- 7) Le dépistage précoce des troubles visuels
- 8) Le dépistage de la surdité
- 9) La prévention des traumatismes de la vie courante (accidents domestiques)
- 10) La promotion de la santé bucco-dentaire
- 11) Le soutien à la parentalité

### Les dépistages néonataux

Le transfert de ces matières à l'ONE concerne l'organisation et le suivi de deux dépistages réalisés en post-accouchement, à la maternité.

Il s'agit du dépistage des **anomalies congénitales** et du dépistage précoce de la **surdité**.

#### ► *Le dépistage des anomalies congénitales (test de « GUTHRIE »):*

Il s'agit du test sanguin réalisé entre le 3ème et le 5ème jour du nouveau-né permettant de dépister précocement 13 maladies congénitales rares dont : la phénylcétonurie et l'hypothyroïdie.

Trois centres de dépistages (ULB, UCL, ULG) sont agréés et financés pour la réalisation des analyses des tests réalisés en maternité. Seuls les résultats alarmants sont transmis aux parents par les Centres via la maternité.

Ce programme piloté précédemment par la DG Santé et à présent par la Direction Santé de l'ONE bénéficie du soutien d'un comité de pilotage auquel participaient déjà deux médecins de l'ONE.

Il couvre environ 60.000 naissances (à une seule exception près, toutes les maternités bruxelloises sont présentes dans le programme de l'ONE) et nécessite un budget annuel de 850.000 euros.

Le test est entièrement gratuit pour les familles.

#### ► *Le dépistage de la surdité*

Il consiste en un test réalisé entre le 2ème et le 3ème jour de vie de l'enfant se basant sur des otoémissions acoustiques provoquées. Cet examen permet une mesure objective de la cochlée.

En cas d'échec au test, un 2ème test est réalisé dès le lendemain. Si les résultats de ce 2ème test restent préoccupants, les parents sont référés vers un ORL, dans les quinze jours.

La participation des maternités à ce programme de dépistage auditif est réalisée sur base volontaire. La grande majorité de celles-ci y participent (42/44).

L'organisation de ce programme bénéficie d'un Centre de référence (Centre d'Epidémiologie Périnatale – CEpiP) agréé avec le soutien d'un Comité de pilotage présidé par l'ONE.

Le Centre de référence (CEpiP) assure la récolte informatique des données de ce programme.

Comme toutes les maternités ne sont pas informatisées, la récolte d'informations sur ce dépistage auditif dépend d'un formulaire papier et c'est celui du test « Guthrie » qui est utilisé pour ce faire. Les 3 centres de dépistage agréés pour le dépistage des anomalies métaboliques récoltent aussi ces données et les transmettent au centre de référence.

Le programme de dépistage de la surdité couvre environ 52.000 naissances francophones. La surdité touche entre 3 et 4 enfants/1000.

Ce programme nécessite un budget annuel d'environ 430.000 euros ; le centre de référence, les maternités et les centres de dépistage sont rémunérés.

Pour les familles, le test coûte au maximum 10 euros (remboursés par la plupart des mutuelles dans le cadre de l'assurance complémentaire).

Un site Internet est disponible pour les deux programmes de dépistages : [www.depistageneonatal.be](http://www.depistageneonatal.be)

Des dépliants d'information ont également été conçus à l'intention des parents et des professionnels et sont diffusés à partir des maternités.

### Le dépistage précoce des troubles visuels

Initié en 1998, le programme de dépistage précoce des troubles visuels et de l'amblyopie secondaire chez les enfants de 18 à 36 mois s'est généralisé à l'ensemble des structures de l'ONE dès 2004. Il constitue l'un des programmes de santé prioritaires de l'ONE et trouve sa place dans les Consultations pour enfants et dans les Milieux d'accueil.

Ces dépistages sont réalisés lors de séances de consultations spécifiques par un personnel spécialement formé à cet effet .

Entre 1 et 3% de la population souffre d'amblyopie fonctionnelle, toutes diminutions (uni ou bilatérale) de l'acuité visuelle confondues.

En 2014, 25.731 enfants avaient bénéficié d'un dépistage visuel dans le cadre de ce programme.

**Le nombre d'enfants dépistés en 2015 s'élève à 29.205.** Cette augmentation du nombre d'enfants dépistés est à rapprocher de l'engagement de trois nouveaux orthoptistes à Bruxelles en 2015.

60% des enfants ayant été testés l'ont été en consultation, 40% l'ont été en milieu d'accueil. La part d'enfants testés en milieu d'accueil augmente sensiblement par rapport à 2014 où l'on observait 63% d'enfants testés en Consultations pour enfants contre 37% en Milieu d'Accueil.

### Des avancées en matière de simplification administrative

En matière de simplification administrative au bénéfice des médecins actifs en consultations ONE, l'année 2015 a permis d'enregistrer deux avancées notables.

La première a consisté en le développement d'**e-formulaires** destinés à permettre aux médecins de déclarer en ligne leurs prestations à rétribuer par l'Office.

Ce projet sera abouti en 2016, une phase de communication sera alors prévue à ce moment là au travers de différents canaux.

La deuxième avancée a visé à réduire substantiellement l'usage de courriers recommandés à destination des médecins. En effet, la formalisation des relations contractuelles entre médecins et ONE et de leurs évolutions ultérieures au gré des annexes et avenants produits entraîne de nécessaires échanges de courriers. Jusqu'ici, ces courriers étaient assez largement expédiés par voie recommandée, essentiellement pour des motifs de sécurité juridique.

Fin 2014, l'Office a passé en revue les différents cas de figure qui se présentaient régulièrement et a supprimé l'usage de la voie recommandée lorsque c'était possible juridiquement, ou l'a doublée pour la facilité des médecins d'un envoi par courrier ordinaire lorsqu'il y avait lieu de la maintenir.

Les médecins se plaignant régulièrement des tracas engendrés par les envois recommandés, nous pensons que réduire l'usage de courriers recommandés est de nature à améliorer l'efficacité de la communication avec les médecins et à faciliter certaines de leurs démarches à notre égard.

## ● 6.2 Revalorisation des honoraires médicaux 2015

La collaboration entre l'ONE et les médecins s'exerce à travers la surveillance préventive de la santé des enfants au sein des consultations pour enfants et en milieux d'accueil. La mobilisation de nouveaux médecins étant difficile depuis plusieurs années, une revalorisation de leurs honoraires a été décidée pour améliorer la situation.

Le Contrat de gestion 2013-2018 de l'ONE prévoit une revalorisation de presque 11% en 4 ans (hors-indexation), afin de réduire progressivement l'écart entre les honoraires payés par l'ONE et ceux payés par l'INAMI: **+ 5,65% en 2015**, + 1,78% en 2016, +1,75% en 2017 et +1,72% en 2018. Une anticipation d'un an de la première phase de rattrapage a été décidée, avec effet au 1er janvier 2014.



## LA PROMOTION DE LA SANTÉ À L'ÉCOLE

Les services de Promotion de la santé à l'école sont les premiers et les principaux intervenants en matière de santé et de promotion de la santé dans le milieu scolaire et l'enseignement supérieur hors universités. Leur rôle est non seulement de garantir un milieu scolaire sain mais aussi d'apprendre aux élèves à devenir acteur de leur santé. En tant qu'acteur majeur de la construction de l'enfant et du jeune, il revenait logiquement à l'ONE d'en assumer la tutelle.

### 1 INTÉGRATION À L'ONE

L'année 2015 a été pour le secteur de la promotion de la santé à l'école l'année de son passage de la tutelle du Ministère de la FWB à celle de l'Office de la Naissance et de l'Enfance. Ce changement, résultant du transfert de compétences intra-francophone décidé dans la foulée de la sixième réforme de l'état, a impliqué une **réforme législative** ainsi qu'un redéploiement de l'administration en charge de cette compétence.

Il s'agit pour l'ONE de relever les défis multiples d'un secteur caractérisé par sa grande diversité institutionnelle et d'importantes différences de ressources entre services. Les missions PSE auprès des établissements scolaires de tous les réseaux organisés ou subventionnés par la FWB sont ainsi assumées autant par des organismes publics que par des Asbl ou encore les Centres Psycho Médicaux Sociaux (CPMS) organisés par la FWB.

Les agents s'occupant de cette compétence au sein du Ministère n'ayant pas souhaité rejoindre l'ONE, c'est une nouvelle équipe qui a dû être constituée afin de poursuivre cette mission au sein de cette institution.

Les textes devant également être adaptés à la nouvelle réalité institutionnelle, un projet de nouveau Décret fusionnant les deux Décrets existants et aménageant mieux les rapports avec la compétence de Promotion de la santé a été rédigé en collaboration avec les représentants du secteur.

### 2 PROJET DE DÉCRET PSE

A la demande de l'ONE un groupe de travail commun entre l'ONE et la Commission d'avis a été constitué afin d'adapter la législation existante au transfert vers l'ONE.

Ce groupe de travail s'est réuni à 6 reprises de juin à septembre 2015, pour aboutir à un texte d'avant-projet de Décret unique au secteur PSE, établi sur la base du Décret du 20 décembre 2001 « relatif à la Promotion de la Santé à l'Ecole » et du Décret du 16 mai 2002 « relatif à la promotion de la santé dans l'enseignement supérieur hors universités ».

Cet avant-projet de Décret a fait l'objet d'un avis favorable de la part de la Commission lors de sa séance du 12 novembre 2015 et a été approuvé par le Conseil d'Administration de l'ONE.

Ce projet de Décret inscrit la pratique de la promotion de la santé à l'école dans un axe de santé publique et dans un axe de promotion de la santé. Si l'équipe PSE pratique une prévention médicalisée individuelle, elle se préoccupe aussi de la santé globale de l'élève/l'étudiant et, dans ce cadre, lui adresse lors de ses contacts des messages d'éducation à la santé et soutient le développement de projet de Promotion de la santé en référence aux instruments qui étaient pris en compte dans le Décret du 14 juillet 1997 portant organisation de la promotion de la santé en Communauté française.



**3****NOUVELLE ÉQUIPE**

Dans le cadre du transfert de la compétence du Ministère vers l'ONE, une période de formation et de transfert de savoir a été mise en œuvre par l'ONE en collaboration avec l'équipe existante au niveau de la DG santé. Une nouvelle équipe a ainsi été formée et a repris la compétence en main pour réintégrer l'ONE début 2016.

**4****LES PERSPECTIVES DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ À L'ÉCOLE**

L'intégration de la PSE a été partagée au sein de l'ONE entre le Département Accompagnement et la Direction santé. La Direction Santé est en charge de l'accompagnement médical et scientifique des services. Pour assurer ce suivi, dans un premier temps, un médecin de santé publique ayant en outre travaillé en PSE a rejoint l'équipe de la Direction santé en 2015. D'autres engagements ont eu lieu pour la rentrée scolaire 2016, à savoir, une référente éducation santé dédiée à la PSE et 3 conseillers médicaux PSE à temps partiel.

La Direction Santé a aussi établi des conventions avec les Services Communautaires de Promotion de la Santé pour que le secteur de la PSE puisse continuer à bénéficier de leur expertise.

Les deux décrets régissant le secteur n'étant plus adaptés à la réalité avec le transfert de compétences, un groupe de travail de la commission de la Promotion de la Santé à l'École, l'organe d'avis du secteur, a travaillé avec le responsable du département Accompagnement à l'élaboration d'un avant-projet de décret relatif à la promotion de la santé à l'école et dans l'enseignement supérieur hors université.

Le texte en a été approuvé en fin décembre 2015 par le Conseil d'Administration de l'ONE et a été transmis depuis au Gouvernement de la Communauté française.



## L'ACTION ENFANCE MALTRAITÉE

L'ONE déploie une action de prévention de la maltraitance à l'égard des enfants par le biais des TMS d'une part, et des équipes SOS Enfants, d'autre part, dont le service SOS Enfants de l'ONE subventionne et encadre le travail. Ce service s'occupe également du soutien et de l'accompagnement des TMS confrontés à des situations de maltraitance par le biais des référents maltraitance et via la publication de brochures relatives à la maltraitance.

### 1 L'ACTION DES RÉFÉRENTS MALTRAITANCE

Grâce à leur connaissance du réseau d'aide dans la zone au sein de laquelle ils travaillent, les référents maltraitance sont en mesure d'intervenir rapidement lorsqu'ils sont sollicités pour un conseil, un avis ou simplement de l'aide (pour la rédaction d'un courrier au SAJ, par exemple). Leur inscription au sein du réseau et le contact quotidien avec des agents de première ligne a permis aux référents de développer une connaissance fine et actuelle des enjeux et difficultés rencontrés sur le terrain. Ils ont en outre connaissance d'indicateurs solides sur le fonctionnement des familles maltraitantes, l'observation du bébé, la personnalité du parent, les besoins des enfants, etc.

Par ailleurs, les référents maltraitance organisent régulièrement des rencontres avec les équipes de TMS pour un travail à dimension collective autour d'un thème choisi ensemble ou pour discuter de cas les préoccupant. Les référents développent également en continu une connaissance du réseau via des visites d'institution ou en invitant des intervenants au sein de réunions avec les TMS.

Les Référents Maltraitance représentent également l'ONE au sein de divers groupes de travail et de réflexion (sorties précoces de maternité ; réforme des consultations prénatales ; formation des équipes SOS ; comité de pilotage Yapaka) et participent à l'élaboration d'ouvrages de référence. Ils assurent le secrétariat et participent, pour la plupart, à l'animation des Commissions de Coordination de l'Aide aux enfants victimes de maltraitance.

D'année en année, les référents maltraitance constatent que davantage de professionnels de l'ONE (TMS, médecins, Agents conseils...) font appel à eux pour des situations de maltraitance avérée mais également pour des familles qui présentent des vulnérabilités multiples. Contacter le Référent maltraitance permet de ne pas rester seul dans une situation complexe et de pouvoir échanger sur l'accompagnement optimal à offrir à une famille. Ce moment constitue un temps d'arrêt qui, on le voit au travers des chiffres ci-dessous, répond à un besoin réel du terrain.

Ce tableau représente la part des TMS qui ont contacté un Référent maltraitance, au moins à une reprise, au cours de l'année 2015. Toutefois, ces chiffres ne peuvent être considérés avec exactitude étant donné les changements récents opérés au sein de l'équipe des référents. On sait que lorsqu'un RM entre en fonction, une période d'adaptation est nécessaire pour établir une relation de confiance avec le personnel de première ligne.

Subrégion	Temps de prestation des référents maltraitance	Nombre de TMS de la subrégion	Nombre de TMS différents qui ont contacté un RM au moins une fois en 2015	Ratio entre le nombre de contacts et le nombre de TMS
BRUXELLES	1,5 ETP	230	224	97,4%
BRABANT WALLON	0,5 ETP	41	36	87,8%
HAINAUT	1,75 ETP	263	187	71,1%
LIEGE & LUXEMBOURG	2,35 ETP	217	146	67,3%
NAMUR	1,0 ETP	66	40	60,6%
<b>TOTAL</b>	<b>7,1 ETP</b>	<b>817</b>	<b>633</b>	<b>77,5%</b>

## 2

## UN PARTENARIAT CONSTRUCTIF ENTRE L'ONE ET L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE L'AIDE À LA JEUNESSE

Afin de poursuivre les efforts de collaboration entre les équipes SOS et les Conseillers et Directeurs de l'Aide à la Jeunesse, une matinée d'étude et une vidéo ont été consacrées à la présentation des résultats de l'évaluation du protocole de collaboration. L'évaluation a permis de mettre en évidence les enjeux autour desquels se cristallisent bien souvent les difficultés de collaboration (diagnostic contradictoire, prise en charge périnatale, respect du principe de double légitimité, clarté des mandats...) et la nécessité que les SAJ/équipes SOS se rencontrent régulièrement hors des programmes d'aide. Les deux Administrations se sont engagées, dans la foulée, à dresser un état des lieux de la collaboration entre les services, tous les deux ans.

Par ailleurs, le service SOS Enfants et les référents maltraitance participent à la formation conjointe TMS/Délégués de l'Aide à la Jeunesse dont l'objectif est de permettre, via l'appropriation de l'outil « Référentiel Soutien à la Parentalité », la rencontre, l'échange de pratiques et donc une meilleure collaboration.

En outre, ce partenariat constructif s'est concrétisé, en 2015, par un plan de formation commun entre les équipes SOS Enfants et les Conseillers de l'Aide à la Jeunesse autour de la thématique du secret professionnel.

Pour plus d'infos : <http://www.one.be/professionnels/videos-professionnels/videos-pros/prise-en-charge-des-enfants-victimes-de-maltraitance/>

## 3

## LA PLACE DU MÉDICAL AU SEIN DES ÉQUIPES SOS ENFANTS

En 2015, la recherche financée par le Fonds Houtman intitulée « Protocole de prise en charge des abus sexuels en Fédération Wallonie-Bruxelles » a mis en évidence, parmi une autre série de résultats enrichissants, une prise en compte parfois relative du volet médical dans certaines équipes SOS Enfants et au sein des hôpitaux. Pour ces équipes pluridisciplinaires, qui souffrent régulièrement de la pénurie de pédopsychiatres et du manque de moyens pour allouer davantage de subsides à l'engagement de médecins, le service SOS Enfants a poursuivi la valorisation du secteur médical dans la prise en charge de la maltraitance en soutenant différentes actions : rencontres entre les équipes et les hôpitaux qui ont abouti, pour 9 équipes sur 14, à la rédaction de conventions de collaboration ; état des lieux et réflexions à propos de la place du pédiatre au sein des équipes SOS Enfants ; implication dans une recherche réalisée par le KCE cherchant à saisir les freins aux signalements de maltraitance de la part du secteur médical ; groupe de travail autour de l'intérêt et des conditions d'une hospitalisation d'un enfant pour (suspensions de) maltraitance.

## 4

## L'OUTIL DE RECUEIL DE DONNÉES STATISTIQUES DES ÉQUIPES SOS ENFANTS FAIT PEAU NEUVE

Entre 2012 et 2013, un nouvel outil de recueil de données statistiques a été mis en œuvre sur le plan théorique et testé par les équipes SOS Enfants. Entre 2014 et 2015, l'application informatique de ce nouvel outil a pu être développée et sera implémentée dans les équipes SOS à partir du 1er janvier 2016. Renforcé sur le plan technique, ce dernier dispose d'une ergonomie permettant à chaque membre de l'équipe d'encoder ses données en temps réel. En outre, il permet de recueillir une série de nouvelles données fiables sur la maltraitance. L'ONE disposera des premiers chiffres dès 2017.

## 5

## LES ACTIONS DU COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ENFANCE MALTRAITÉE (CAEM)

Référent scientifique interne à l'ONE pour toute question relative à la maltraitance infantile, le CAEM a rédigé en 2015 deux avis d'initiative, l'un concernant la proposition de loi sur l'abaissement de la majorité sexuelle de 16 à 14 ans et l'autre concernant l'avant-projet de décret portant le Code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse. Outre une série de recommandations générales à l'égard de ces deux problématiques, le CAEM a rappelé pour l'avant-projet de décret de l'Aide à la Jeunesse, combien il était important d'accorder une place au secteur de la petite enfance. De nombreuses études ayant démontré les impacts à long terme de la négligence ou de la maltraitance sur les enfants de 0 à 3 ans, cette instance a souligné l'intérêt de la prévention dès le plus jeune âge ainsi que l'accompagnement des parents dès avant la naissance.

Entre 2013 et 2014, le CAEM s'était consacré, entre autres, à la visite des équipes SOS Enfants. En 2015, ces visites ont permis de dresser un état des lieux des pratiques devant aboutir à la rédaction de guidelines. Ce guide de bonnes pratiques, actuellement en cours de rédaction, concerne une série d'aspects cliniques mais aussi organisationnels en lien avec le signalement, la prise en charge, la gestion du quotidien, l'organisation des formations... Il sera ensuite soumis à l'ensemble des équipes SOS Enfants et donnera lieu à l'écriture d'un rapport final sur lequel le CAEM aura l'occasion de se baser lors des prochaines visites d'équipe.

Par ailleurs, un sous-groupe du CAEM, composé de son Président et des représentants des 3 équipes intra-hospitalières, s'est réuni à plusieurs reprises afin de réfléchir à la problématique des hospitalisations prolongées. Un texte, approuvé par le CAEM, a été rédigé en vue de préciser l'intérêt de l'hospitalisation, dans quelles conditions et pour quels types de problématiques. Cet avis a nourri, en partie, une recherche réalisée par la CODE et commanditée par les Ministres de l'Enfance et de l'Aide à la Jeunesse, qui devrait aboutir, en 2016, à l'élaboration de recommandations visant à sortir de cette problématique des bébés dits « parqués ».

## 6 LES COMMISSIONS MALTRAITANCE

Comme chaque année, la Cellule de Pilotage des Commissions de Coordination de l'Aide aux Enfants Victimes de Maltraitance s'est réunie à plusieurs reprises afin de faire le point sur les travaux des Commissions. Un compte-rendu de cette analyse a été partagé avec les représentants de chacune des Commissions fin de l'année 2015. Cette rencontre entre les Administrations de l'ONE et de l'Aide à la Jeunesse (qui composent la Cellule de Pilotage) et les agents de terrain a notamment permis de pointer des exemples de bonnes pratiques mises en œuvre au sein des Commissions. D'autres points, qui posent parfois des difficultés, ont été également abordés : la question de l'animation de ces Commissions ; la mise en œuvre de leur mission principale ; le relais des travaux des Commissions aux autorités compétentes...

## 7 COMMUNICATION AUTOUR DE L'ACTION ENFANCE MALTRAITÉE

En 2015, le quatrième numéro de la revue « Carnet de notes sur les maltraitances infantiles » est paru sur la thématique de la transmission intergénérationnelle. En tant qu'outil scientifique permettant d'allier la clinique et la recherche scientifique, les statistiques de consultation du CNMI témoignent de l'intérêt qu'il suscite, tant auprès des institutions que du public.

Année	Nombre d'articles publiés	Résumés consultés	Articles consultés dans leur intégralité	Dont institutions
2013	15	2381	7485	1239
2014	21	5683	9864	1722
2015	27	6023	28772	4553



Concernant l'information et la sensibilisation des parents et des professionnels à la maltraitance, l'ONE a participé activement à la réalisation de deux « Airs de Famille » diffusés en télé et sur internet, l'un sur le bébé secoué et l'autre sur la question des séparations parentales conflictuelles.

La communication entre les équipes SOS Enfants, les référents maltraitance et l'ONE est, elle, entretenue grâce à la publication mensuelle d'une newsletter intitulée « SOS Infos ». Celle-ci reprend les textes des questions parlementaires en lien avec la maltraitance, mais aussi l'agenda des formations proposées aux équipes, des retours sur les journées d'études, des incitations à la découverte de livres ou de films... Les statistiques de consultation de la newsletter témoignent, elles aussi, de l'intérêt d'un tel outil de communication : chaque newsletter est lue par au moins 40% des membres des équipes SOS Enfants.

Toujours en matière de communication / formation, plusieurs perspectives sont annoncées pour 2016 : la création d'un outil de formation à l'attention des nouveaux intervenants dans les équipes SOS Enfants, le développement d'un site internet à l'attention des médecins en vue d'améliorer la prise en charge des abus sexuels, la sortie de deux numéros du Carnet de Notes sur les Maltraitances infantiles : l'un sur le thème de l'inceste fraternel et l'autre sur le thème des parents qui présentent des troubles mentaux.



## L'ADOPTION

Le service de l'adoption intervient dans le cadre de projets d'adoption interne, c.-à-d. d'enfants qui sont nés ou résident en Belgique francophone : son activité n'implique dès lors ni déplacement ni partenariat avec l'étranger.

Bien que totalement intégré à la structure organisationnelle de l'Office, le service est agréé par la Direction de l'adoption du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, au même titre que deux autres ASBL : le Service d'Adoption Thérèse Wante et Emmanuel Adoption. Il fait donc partie des trois organismes d'adoption agréés (O.A.A.) qui interviennent sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles (et, par convention, de la Communauté germanophone).

Le service de l'adoption remplit 5 missions :

- 1) L'accompagnement de parents biologiques qui, avant ou après la naissance de leur enfant, se posent des questions sur leur désir de rester parents et qui envisagent de confier leur enfant en adoption ;
- 2) L'accompagnement et l'évaluation des enfants en attente d'adoption, en collaboration avec les structures professionnelles d'hébergement ;
- 3) La sélection et l'encadrement du projet des candidats adoptants ;
- 4) L'accompagnement post-adoptif des familles adoptantes ;
- 5) La recherche des origines, à la demande de toute personne adoptée qui, au cours de son existence, souhaite prendre connaissance de son dossier et est en recherche d'informations sur ses origines biologiques.

La mise en œuvre de ces missions relève pleinement de la prévention, l'adoption étant avant tout une mesure de protection de l'enfant : « L'adoption consiste d'abord à donner une famille à un enfant et non un enfant à une famille ». Tout projet d'adoption est par conséquent singulier : l'enjeu est de veiller à l'intérêt de chaque enfant et de répondre au mieux à ses besoins afin de soutenir le meilleur projet de vie.

L'activité du service est spécifique et ne peut se développer qu'au prix d'une réflexivité permanente aux plans professionnel et éthique sur chacune des situations rencontrées et les destins de vie qui peuvent s'y jouer, tant pour les parents de naissance que pour les enfants confiés et les parents adoptants.

Les bases réglementaires de cette activité sont :

- la Convention de La Haye du 29 mai 1993 sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale ;
- la loi du 24 avril 2003 relative à l'adoption, qui a visé une actualisation du Code civil et une adaptation de la réglementation à la Convention susmentionnée ;
- le décret de la Communauté française du 31 mars 2004 relatif à l'adoption, tel que modifié en 2013.



## 1

## IMPLÉMENTATION DE L'ENSEMBLE DES MISSIONS DÉVOLUES PAR LE DÉCRET MODIFIÉ EN 2013

L'année 2015 a été marquée par la mise en œuvre, pour la première année complète, des dispositions prévues par les modifications apportées, en 2013, au décret du 31 mars 2004.

Chaque mission est détaillée plus bas et fait l'objet d'un relevé des activités menées pour l'année 2015.

## 2

## ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS DE NAISSANCE

L'accompagnement des parents biologiques (ou « parents de naissance ») est une dimension essentielle du travail du service. Il découle majoritairement de demandes émanant de professionnels de la périnatalité (TMS) ou des hôpitaux, mais peut s'engager à la demande des parents de naissance eux-mêmes. Il concerne le plus souvent des mères seules et intervient tant avant qu'après la naissance de l'enfant concerné.

Sans rentrer dans un relevé statistique extrêmement précis, nous avons constaté en 2015, comme lors des années précédentes, que les raisons qui poussent une mère (plus rarement, un couple) à envisager de confier son enfant en adoption sont multiples. Le premier élément que l'on peut relever, sans doute, est le moment où la grossesse est découverte : dans la grande majorité des situations, cette découverte intervient après le délai légal d'interruption volontaire de grossesse (fixé, en Belgique, à 12 semaines). La majorité de ces grossesses n'ont dès lors pas été prévues, voire pas souhaitées.

Un autre élément relève de l'histoire de l'enfant, et plus précisément de ce qu'il peut représenter pour l'homme et la femme qui l'ont conçu, à la lumière de leur relation et d'une histoire d'amour qui, le plus souvent, est terminée ou compliquée à vivre.

Enfin, la raison financière n'emporte jamais, en exclusivité, la décision de ne pas rester parent de son enfant : il y a toujours des solutions alternatives et les mères de naissance qui n'ont évoqué que ce motif ne sont jamais allées au bout de leur projet d'adoption.

Néanmoins, on le constate au quotidien, le questionnement qui survient dans pareilles situations est très intense. Il implique dès lors de pouvoir offrir aux parents biologiques ou « parents de naissance », quel que soit leur âge, leurs convictions, leur situation sociale, familiale, conjugale, un accompagnement de qualité, dans lequel ils peuvent cheminer à leur rythme, et duquel pourra découler le meilleur projet de vie possible pour leur enfant.

L'accompagnement de la mère ou des parents de naissance précède le moment formel de leur **consentement**, chez un notaire ou devant un juge de paix, à l'adoption de leur enfant. Ce consentement ne peut intervenir, **au plus tôt, que deux mois après la naissance** de l'enfant et ceux qui le signent doivent être dûment informés des conséquences juridiques et psychologiques de l'adoption de leur enfant. Dès lors, au-delà de la portée existentielle de la décision qu'ils sont amenés à prendre, l'accompagnement des parents de naissance trouve aussi son importance dans le fait de garantir au consentement toute sa portée symbolique et toute la sécurité des prémisses qu'il constitue pour le volet juridique de l'adoption.

Bien entendu, comme chaque année, l'adoption ne s'est pas concrétisée dans toutes les situations des mères (ou parents) de naissance pour lesquelles le service offre un accompagnement en 2015 : au contraire, cet accompagnement a abouti, dans une majorité des cas, à un autre projet de vie pour l'enfant.



## ACCOMPAGNEMENT ET ÉVALUATION DES ENFANTS EN ATTENTE D'ADOPTION

La mère de naissance qui prend la décision de ne pas rester parent de l'enfant qu'elle a mis au monde mandate par écrit notre service pour le prendre en charge durant le délai légal de réflexion de 2 mois qui précède le consentement à l'adoption. Cette prise en charge s'effectue la plus souvent en collaboration avec les Services d'accueil spécialisés de la petite enfance (SASPE). En 2015, notre service a ainsi été mandaté 28 fois.

Durant la période d'hébergement en SASPE, l'équipe pluridisciplinaire du service a été en contact régulier avec les professionnels qui encadrent l'enfant. Les psychologues du service ont également effectué des visites régulières qui leur ont permis d'observer l'enfant et, par leurs observations, de contribuer à l'élaboration d'un rapport relatif aux besoins psychologiques et de santé de l'enfant.

En 2015, le service a collaboré avec 4 structures d'hébergement différentes : le SASPE Home Reine Astrid de La Hulpe, le SASPE Cerfs-Volants Maison des Tout Petits de Schaerbeek, la Pouponnière Saint-Raphaël de Rocourt et le SAAE La Maison des Petits de Bruxelles. Ces collaborations ont donné lieu à une quinzaine de réunions de coordination et à environ 80 visites aux enfants en attente d'adoption.

L'année 2015 a été par ailleurs marquée par une pénurie de places en SASPE, qui nous a conduits à collaborer avec le service Emmanuel Adoption dans le cadre du placement d'un enfant en famille de transit. Nous avons également été amenés à collaborer plus fortement, pendant certaines périodes, avec des institutions hospitalières qui ont accepté de garder l'enfant au-delà des délais requis par stricte nécessité médicale.

Dans tous les cas, l'accompagnement des enfants a permis d'établir les conditions de leur adoptabilité psychologique, médicale et sociale et d'envisager l'apparementement (voir plus bas) avec des candidats adoptants potentiels, dont le projet d'adoption s'est avéré le plus à même de répondre aux besoins particuliers de chaque enfant.

## SÉLECTION ET ENCADREMENT DU PROJET DES CANDIDATS À L'ADOPTION

On distingue, dans l'adoption interne, deux types situations différentes : celles de personnes qui passent par l'adoption pour devenir parents d'un enfant qu'ils ne connaissent pas – on parle d'**adoption extrafamiliale**, et celles de personnes qui souhaitent adopter un enfant avec lequel ils entretiennent déjà une relation personnelle depuis plus de 6 mois ou avec lequel elles ont un lien de parenté jusqu'au 3ème degré – on parle d'**adoption intrafamiliale**.

Quel que soit le type d'adoption envisagé, la loi prévoit que tout candidat à l'adoption ait suivi, préalablement au dépôt d'une requête au Tribunal de la famille, une **préparation**. Cette préparation comprend des séances collectives d'information et de sensibilisation et est sanctionnée par un certificat dont la validité est de 18 mois.

### ● 4.1 Adoption extrafamiliale

Dans le cas de **l'adoption interne extrafamiliale**, l'année 2015 a été consacrée à la mise en œuvre pleine et entière de la nouvelle procédure, telle que définie par le décret modifiant du 5 décembre 2013. Pour rappel, en 2014, deux procédures (l'ancienne et la nouvelle) avaient coexisté.

Selon la nouvelle procédure, les candidats qui disposent d'un certificat de préparation peuvent **déposer leur candidature** dans un organisme d'adoption (OAA), après avoir participé à une **séance d'information préalable** au sein de celui-ci.

Si cette candidature est recevable, l'**examen psycho-médico-social** de leur projet est réalisé et, au plus tard dans les 6 mois, l'équipe pluridisciplinaire se prononce sur l'acceptation ou le refus du projet des candidats. Lorsque le projet est accepté, l'OAA et les candidats signent une convention par laquelle ces derniers figurent dans une réserve de parents adoptants potentiels et avec lesquels, en fonction des besoins des enfants, un apparementement pourra être envisagé.

Afin de veiller à garder le contact avec les candidats adoptants qui sont en attente de recevoir une proposition d'enfant, le service a organisé, à 2 reprises, des **matinées de rencontre thématiques entre candidats adoptants**, respectivement en juin et en novembre. L'une a porté sur la rencontre de l'enfant en pouponnière et le retour à la maison, et l'autre sur la gestion du sommeil et le rapport aux limites dans l'éducation de l'enfant. Elles ont mobilisé 35 couples de candidats (21 couples en juin et 14 couples en octobre). Ces activités ont pour objectifs de garder un lien de qualité avec les candidats adoptants, d'entendre la manière dont ils vivent l'attente et identifier les risques éventuels que cette attente peut provoquer pour la disponibilité à l'accueil de l'enfant, mais également de prolonger la dynamique réflexive des candidats sur les enjeux de la parentalité adoptive.

S'agissant des délais de procédure, il est mis en évidence qu'en 2015, les durées moyennes respectives des différentes étapes de la procédure d'adoption sont comparables à celles recensées les années précédentes. Ainsi, par exemple, le délai moyen d'attente entre la signature de la convention et la proposition d'enfant est de 363 jours, pour 394 jours en 2014. Le délai moyen entre la signature de la convention et la date du jugement d'adoption est, pour sa part, de 683 jours, contre 637 jours en 2014.

#### ● 4.2 Adoption intrafamiliale

Dans le cas de **l'adoption interne intrafamiliale**, l'enfant et les adoptants vivent déjà ensemble ou sont déjà apparentés. Les personnes qui souhaitent adopter l'enfant, lorsqu'elles disposent d'un certificat de préparation, déposent une requête en adoption au Tribunal de la famille. Puisqu'il n'existe, alors, pas de nécessité d'encadrer l'apparentement, le service de l'adoption n'intervient que pour la rédaction du volet psychologique du rapport d'enquête sociale ordonnée par le Tribunal de la famille. Ce travail de rédaction repose sur plusieurs entretiens, et sur une collaboration avec le service social de l'Autorité centrale communautaire, chargée de réaliser cette enquête sociale.

## 5 ACCOMPAGNEMENT POST-ADOPTIF DES FAMILLES ADOPTANTES

Une fois que l'enfant est arrivé en famille, le service de l'adoption assure une mission d'accompagnement familial post-adoptif. Cette mission comprend deux volets : un volet obligatoire, qui s'étend jusqu'au prononcé de l'adoption par le Tribunal de la famille, et un volet facultatif, par lequel le service répond principalement aux demandes qui lui sont adressées par les familles.

Le volet obligatoire, intitulé « suivi post-adoptif » prend la forme d'entretiens de suivi (réalisés au domicile des parents adoptants ou au sein du service). Conformément à ce que prévoit la réglementation, ces entretiens ont eu lieu chaque semestre, à l'exception de la première visite qui intervient après 1 mois. Selon les cas, en particulier lorsque les enfants confiés sont déjà plus grands, ces visites peuvent être plus rapprochées.

Pour ce qui concerne le volet facultatif de l'accompagnement post-adoptif, le service est intervenu, en 2015, à la demande et en réponse aux questions adressées par 7 familles adoptantes (contre 13 familles en 2014). Au total, 11 entretiens ont été menés dans ce cadre-là, pour des enfants âgés entre 12 et 22 ans.

## 6 ACCOMPAGNEMENT DANS LA RECHERCHE DES ORIGINES

Lorsque les adoptés ont grandi, il n'est pas rare qu'ils se sentent en profond questionnement par rapport à leur identité et souhaitent entamer une démarche de recherche d'information sur leurs origines. Cette démarche prend par ailleurs un caractère particulier pour les personnes majeures, dès lors qu'elles sont autorisées par la loi à consulter le dossier de leur adoption, si elles le souhaitent.

En 2015, 13 personnes (contre 21 en 2014) ont sollicité notre service pour un accompagnement dans la recherche de leurs origines. Au total, 22 entretiens ont été menés. Il s'agit, pour une partie d'entre eux, d'entretiens de suivi de démarches initiées précédemment. Au-delà de ces entretiens, beaucoup de demandes de rendez-vous ne se concrétisent pas, laissant penser que le simple fait, pour les personnes qui les ont adressées, de savoir qu'un lieu existe pour les entendre à ce sujet suffisait à les apaiser, ou à finalement se rendre compte qu'ils ne souhaitent pas en savoir davantage.

Les demandes concernent des personnes âgées de 16 à 60 ans. Trois tranches d'âge peuvent être caractérisées :

- Celle des adoptés qui ont attendu d'avoir 18 ans pour donner suite, à travers leur démarche, à leur désir de comprendre les raisons de leur adoption ou, parfois, à leur souhait de rencontrer leur parent d'origine. Leur démarche s'inscrit dans la continuité d'un questionnement autour de leur adoption.
- Celle des adoptés qui, à leur tour, vont devenir parents ou le sont devenus et pour qui la parentalité qu'ils exercent vient raviver les questions autour de leur propre adoption.
- Celle des adoptés qui prennent conscience que leur(s) parent(s) de naissance vieillissent et que l'opportunité de répondre aux questions qu'ils se posent par la recherche de leurs origines doit être saisie avant que le décès de ce(s) parent(s) ne rende cette démarche impossible.

Pour la plupart, les demandes de recherches d'origines sont adressées par les personnes concernées ou par l'Autorité centrale communautaire, qui agit alors comme intermédiaire entre les adoptés en recherche et les psychologues des organismes qui les accompagnent. Sur les 13 dossiers traités en 2015, 3 concernent des adoptions encadrées précédemment par notre service.

Enfin, même si la demande initialement formulée par les personnes concernées est souvent portée sur le désir d'une rencontre avec le parent de naissance, cette rencontre n'aboutit que rarement. Dans la plupart des recherches d'origines, il s'agit davantage d'avoir des réponses aux questions qui touchent aux raisons du consentement à l'adoption plutôt que de voir dans la réalité celle qui les a enfantés.



## L'ONE PRÉPARE L'AVENIR

Dans le secteur des consultations, la réduction de la durée de séjour en maternité nécessite de revoir complètement notre organisation autour de la périnatalité. A cet effet, il est nécessaire de réviser le plan d'action qui doit réformer les consultations prénatales ainsi que ses implications pour les consultations pour enfants.

Le nombre des familles précarisées prises en charge par les TMS et les médecins augmente et leurs vulnérabilités deviennent plus diverses et plus profondes. Cela rend leur travail plus difficile.

Notre présence au sein des centres d'hébergement pour réfugiés tend à devenir structurelle, il convient dès lors de mieux intégrer cet aspect dans les missions des TMS et de formaliser nos relations avec FEDASIL et ses sous-traitants.

La promotion de la santé à l'école récemment arrivée à l'ONE permet d'envisager des synergies avec les autres secteurs. Le décret organisant le secteur devrait pouvoir être voté rapidement.

Le développement d'un dossier médical informatisé de l'enfant constitue un enjeu extrêmement important pour l'ensemble de notre institution ainsi que pour les autres professionnels de santé. A cet égard, la synergie à développer avec les Réseaux de santé wallon et bruxellois constituent une opportunité à saisir tant pour eux que pour nous.

La politique de vaccination constitue un enjeu essentiel dans le cadre de la politique de prévention. Il convient de réfléchir à son organisation compte tenu de son transfert vers l'ONE ainsi que des conséquences de la 6ème Réforme de l'Etat.

A cet égard, une réflexion approfondie devrait être menée afin d'articuler et de coordonner au mieux les politiques de santé avec les entités fédérale et fédérées. Cet enjeu est particulièrement important du côté francophone compte tenu de l'éclatement des compétences.

La prévention de la maltraitance s'est élargie au volet périnatal. Cela appelle un renforcement des synergies avec les TMS et les médecins des consultations prénatales et pour enfants. Par ailleurs, l'évaluation du secteur doit être approfondie tant par l'ONE que par le CAEM.

Le service ONE-Adoption doit poursuivre la mise en œuvre de la nouvelle réglementation en continuant à développer ses relations avec les maternités. Il doit aussi intégrer la mission d'information des enfants anciennement adoptés par ses soins au fur et à mesure que leur nombre augmente.

Enfin, la formation constitue un enjeu toujours plus important pour les professionnels aussi bien que pour les volontaires. Elle répond à une demande tant des intervenants que des bénéficiaires de nos activités et elle constitue une nécessité pour mieux affronter la complexification des tâches à assumer.



## 1 CREATION DE MILIEUX D'ACCUEIL

### ● 1.1 Plan Cigogne III

Le Plan Cigogne III vise la création de 14.849 places d'accueil, collectives et familiales, subventionnées et non subventionnées, pour enfants de 0 à 3 ans, en 2022.

L'enjeu du Plan est de rencontrer les demandes des familles, en matière de places d'accueil pour leurs enfants de 0-3 ans. Les moyens sont répartis en tenant compte de l'évolution démographique prévue et en veillant au rapprochement des taux de couverture sur le territoire de l'ensemble des Provinces wallonnes et de la Région de Bruxelles-Capitale.

Il comporte des actions ciblant les places d'accueil :

- pouvant être subventionnées par l'ONE, via les programmations de places ;
- non subventionnées par l'ONE, via un plan d'actions spécifique (notamment : mise à disposition d'outils et d'informations spécifiques et pratiques).

Il comprend **3 phases successives** : 2014, 2015-2018 et 2019-2022.

*Pour en savoir plus : voir « L'ONE en chiffres ».*

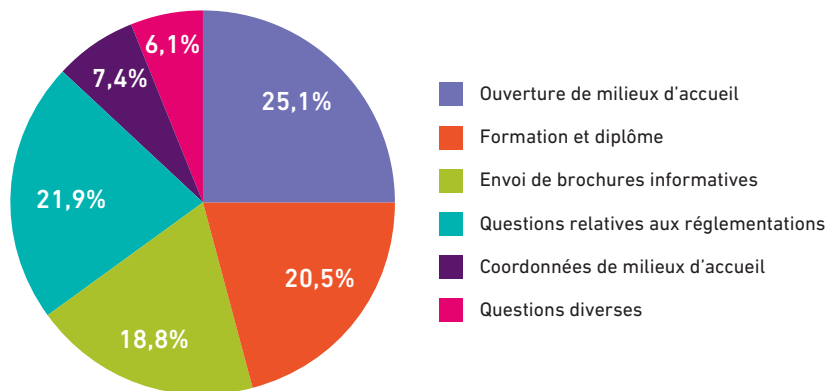


### ● 1.2 Guichet d'information

En 2015, la permanence téléphonique quotidienne a permis de répondre à plus de 2.000 appels. Les demandes d'information par courriel ont en outre fait l'objet de près de 2.000 suivis.

Les demandes traitées par le Guichet (appels téléphoniques et courriels) concernaient principalement les sujets suivants et se répartissent comme suit :





Le Guichet d'Informations dépendant désormais de la Direction Accueil Petite Enfance, il ne traite plus des demandes relatives à l'ATL.

En 2015, le Guichet a également consolidé ses liens avec d'autres administrations afin de faciliter l'accessibilité à l'information, comme par exemple :

- l'élaboration d'un listing, mis à jour régulièrement, regroupant les écoles organisant la formation initiale, tous réseaux confondus par dates et par subrégion ;
- la participation à différentes bourses à l'emploi régionales permettant d'entrer en contact direct et individualisé avec le public-cible, en les informant à la source ;
- la poursuite des collaborations avec Actiris et le Forem, afin de répondre adéquatement aux personnes souhaitant s'investir professionnellement dans le domaine de l'accueil de la petite enfance.

## 2 SECURITE

En 2015, les attentats de Paris ont imposé une vigilance accrue en matière de sécurité. Ce fût l'occasion de rappeler des conseils pour améliorer la sécurité des structures d'accueil ainsi qu'en cas d'incident criminel et après l'incident. Ces conseils se trouvent dans la brochure « [Contrôle d'accès](#) », réalisée par le SPF Intérieur.

Suite à la décision de fermer les milieux d'accueil collectifs bruxellois, les 23 et 24 novembre 2015, des mesures ont été prises pour ne pas pénaliser les parents et les milieux d'accueil collectifs subventionnés (dérogation à l'obligation d'ouvrir minimum 220 jours/an, maintien du subventionnement du personnel, neutralisation du taux d'occupation des crèches et préguardiennats et assimilation à des jours de présence sans déduction de PFP dans les MCAE).

## 3 QUALITE DE L'ACCUEIL : RENOUVELLEMENT ET DELIVRANCE DES ATTESTATIONS DE QUALITE

Le renouvellement des attestations de qualité se déroule tout au long de l'année, en fonction de la date d'échéance des attestations, renouvelables tous les 3 ans.

En 2015, **177 attestations** ont été délivrées, dont 170 constituent des renouvellements d'attestations. Ce nombre élevé (73 en 2014) s'explique par le fait que la majorité des milieux d'accueil ont vu leur attestation renouvelée en 2012-2013 pour une durée de 3 ans. Par ailleurs, 7 premières attestations ont été délivrées dans le cadre de la création d'un milieu d'accueil agréé et subventionné (programmations).

Le processus de renouvellement des attestations de qualité implique une auto-évaluation de la qualité de l'accueil par l'équipe du milieu d'accueil agréé, suivie d'échanges avec le Coordinateur accueil et l'élaboration d'un nouveau plan qualité pour les 3 ans à venir, approuvé par l'ONE.

## 4 ACCESSIBILITE

### ● 4.1 Accueillir chacun et tous les enfants

Depuis de nombreuses années, l'Office, au travers de l'action de ses agents et la mise à disposition des référentiels pédagogiques, accompagne les professionnels de l'enfance dans leurs réflexions autour des conditions nécessaires à un accueil de qualité pour tous. Il s'agit à la fois de veiller à ce que chaque enfant puisse avoir l'opportunité de fréquenter un milieu éducatif complémentaire



à son milieu familial (droit à l'accueil de l'enfant) et d'œuvrer pour améliorer la possibilité d'accueil pour les familles (droit de garde des parents). Viser l'accueil de tous est déjà une réalité quotidienne à des degrés divers : en effet, le cadre légal invite les professionnels à viser l'accueil de tous, quelles que soient leurs caractéristiques (déficience, situation de précarité, parcours d'immigration, ...). Citons ici le code de qualité, mais également la CIDE qui amène à considérer chaque enfant comme titulaire de droits : un droit d'avoir accès à un lieu éducatif complémentaire au milieu éducatif familial, un droit de mener une vie décente, un droit de bénéficier d'un lieu où s'investir, se récréer, se faire des amis, avoir des moments de loisirs...

L'accueil en dehors de la famille est vue pour l'enfant comme une opportunité (et non une obligation) afin de vivre d'autres stimulations et de mener des expériences diversifiées avec d'autres enfants et adultes.

Mais les recherches le mettent en évidence : légiférer est loin de suffire. Il s'agit aussi pour les équipes de comprendre le contexte dans lequel l'accueil est effectué, aller à la rencontre des familles, mieux identifier à la fois les obstacles et les ressources qui font que certaines familles ne fréquentent pas le milieu d'accueil ainsi que les leviers qui permettent d'aller plus loin dans leur champ d'actions propre. Pourtant, la diversité fait richesse. Les situations amenées par chaque famille, les questions que celles-ci posent, amènent les professionnels à s'interroger sur leurs pratiques quotidiennes, à les améliorer et à les ajuster. Qu'il s'agisse de l'aménagement des espaces, de la manière dont est prévu le premier accueil, des relations vis-à-vis de l'enfant et sa famille, de la prise en compte de la sécurité affective, du soutien des interactions constructives entre enfants, du développement d'un travail en réseau au niveau local ou encore de l'inclusion de la personne en situation de handicap dans le champ du regard social, etc. Constat est fait que les solutions mises en place pour accueillir un enfant en particulier non seulement prennent en compte le bien-être de cet enfant, mais apportent un bénéfice important à l'ensemble des enfants accueillis et à la poursuite de la réflexion des professionnels.

## ● 4.2 Accompagnement des projets d'inclusion

La Cellule CAIRN (Cellule Accessibilité-Inclusion, Recherches et Nouveautés), créée en janvier 2015 au sein de la DES, a pour mission de veiller, en concertation avec les autres agents ONE concernés, à la mise en œuvre des projets menés dans le cadre des accords de collaboration avec l'AWIPH et le service PHARE. Cela s'effectue notamment par la participation au plus près des activités des projets en initiatives spécifiques (Région wallonne) et d'OCAPI (Bruxelles) : permanence dans les comités de pilotage, collaborations locales multiples, réunions d'échanges et de concertation, ...

Les projets CAIRN liés à l'inclusion d'enfants en situation de handicap, dans le cadre du contrat de gestion de l'ONE (art 96), se sont poursuivis. Ils visent à renforcer les actions de sensibilisation à destination des professionnels des milieux d'accueil et à apporter un soutien à des projets pilotes menés par cinq opérateurs d'accueil ou de formation (structures d'accueil 0-3 ans, opérateur de formation, projets de soutien spécifique) en matière d'inclusion. La cellule accompagne les différents promoteurs qui ont déterminé un projet d'action concret et spécifique et les soutient dans la rédaction d'une documentation pédagogique dont la vocation est d'être mise à disposition de tous.

## ● 4.3 Lieux de rencontre enfant et parents

Secteur atypique ne relevant pas d'une réglementation spécifique, les lieux de rencontre enfants et parents sont aujourd'hui au nombre de 170 recensés dans toute la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ces lieux d'éveil et de bien-être de l'enfant sont accessibles aux enfants et à leurs parents (adultes familiaux) et jouent un rôle prépondérant dans le renforcement du réseau social de l'enfant et de sa famille.

L'ONE accompagne ces lieux depuis 2004 et a développé différents projets et actions visant à les soutenir et à les promouvoir : état des lieux, recherches exploratoires, mise en place d'objectifs communs, rencontres avec des porteurs de projets et visites de structures.

18 lieux sont également subventionnés par l'Office, après analyse des rapports d'activités transmis par ces derniers. Sur cette base, une subvention de 6.191,27€ a été octroyée à chacun des 18 lieux pour l'année 2015.

Deux journées ont été consacrées à la présentation et à la diffusion du référentiel soutien à la parentalité. L'occasion pour les lieux de rencontre présents de réfléchir à cette question, de mettre en débats les représentations et actions de soutien à la parentalité.

## ● 4.4 Haltes Accueil : continuité au soutien

Conformément à l'article 88 §2 du Contrat de gestion de l'ONE (2013-2018) et dans l'attente de la réforme visée à son article 66, l'Office continue à financer, en 2015, les 35 haltes accueil retenues dans le cadre de l'appel à projets 2011-2012, à concurrence de 430.000 Euros.

### ● 5.1 Implémentation du guide d'autocontrôle pour la sécurité alimentaire

Le guide d'Autocontrôle pour la sécurité alimentaire dans les milieux d'accueil collectifs de la petite enfance a fait l'objet de journées de présentation en 2013 et de formation en 2014.

Les 40 journées de formation ont été organisées par l'ONE, en partenariat avec le CEDE et l'AFSCA et avec le soutien financier de l'APEF, à destination des milieux d'accueil collectifs.

Suivant les mêmes modalités, 40 journées ont à nouveau été proposées en 2015.

Concrètement, sur les 40 journées prévues, 27 ont pu être organisées. Les 13 autres ont été annulées faute de participants. Toutes les demandes reçues ont été satisfaites.

272 milieux d'accueil ont donc participé aux journées de formation pour un total de 495 participants.

### ● 5.2 Implémentation de la brochure « Chouette, on passe à table »

L'ONE promeut les bonnes pratiques au sein des milieux d'accueil, notamment en matière d'alimentation saine. Il a édité une brochure « Chouette, on passe à table » dans ce cadre.

Elle a fait l'objet d'une diffusion auprès des milieux d'accueil par le biais de l'organisation de **9 matinées subrégionales**. Cette action a permis de présenter l'outil et d'informer les participants sur certaines recommandations alimentaires. Cependant, afin d'implanter de bonnes pratiques en matière d'alimentation au sein des Milieux d'accueil tant collectifs que familiaux, il est nécessaire d'offrir la possibilité à ceux-ci de suivre une journée de formation.

En 2012, un projet en partenariat a été développé avec le CEDE afin de démultiplier les journées d'information et de sensibilisation dispensées par leurs diététiciennes pédiatriques, en réduisant notamment le programme prévu pour les Milieux d'accueil collectifs à une journée pour les accueillants conventionnés.

Les diététiciennes du CEDE ont été encadrées par les diététiciennes pédiatriques de l'ONE, par le biais d'une formation préalable et de supervisions en cours d'année.

En accord avec la Direction Psychopédagogique, 20 journées de formation à destination des SAEC ont pu être organisées en 2015. Ayant reçu plus de journées demandées que de journées disponibles, une journée a été octroyée pour chacun des 20 premiers demandeurs. Ce dispositif a permis à environ 400 accueillants conventionnés de suivre cette formation. Cette opération sera reconduite en 2016...

### ● 5.3 Fiches didactiques pour accueillants d'enfants : « Accueillir le jeune enfant : Questions et réflexions » - 1ère thématique « Alimentation »

Les Agents conseil ont poursuivi l'implémentation de l'outil, décliné sous forme de fiches, tout au long de l'année 2015 et ce, par le biais de l'animation d'ateliers sur l'ensemble du territoire de la FWB.

Par ailleurs, tous les Services d'accueillants d'enfants conventionnés ont participé à la présentation de ce même outil par la Coordination Accueil.

Chacun d'entre eux a reçu le nombre de fiches correspondant à leur capacité agréée, les invitant à les implémenter auprès de leurs accueillants d'enfants conventionnés.

### ● 6.1 Référent santé en milieu d'accueil

Pour rappel, la fonction de Référent santé a pour but d'accompagner tous les milieux d'accueil ne disposant pas ou plus de suivi médical. Les axes prioritaires de suivi sont la vaccination, la gestion des maladies infectieuses et risques d'épidémie, l'accueil de l'enfant aux besoins spécifiques, le recueil des demandes de santé diverses et la formation du personnel des milieux d'accueil en matière de santé collective.

Durant l'année 2015, la mise en place de la fonction de référent santé s'est poursuivie, en élargissant le suivi à tous les milieux d'accueil collectifs sans suivi médical pour les subrégions de Bruxelles et du Brabant Wallon. La pénurie médicale ne faisant que s'amplifier en Région bruxelloise, le nombre de milieux d'accueil accompagnés a doublé entre 2014 et 2015. Ainsi, ce sont plus

d'une centaine de milieux d'accueil (tous types confondus) qui sont désormais accompagnés par le référent santé, dont plus de 20 crèches et 38 maisons d'enfants bruxelloises. Quelques-uns ont pu ensuite bénéficier à nouveau d'un suivi médical, mais ils représentent une infime minorité.

En parallèle, le référent santé a mené plusieurs actions de terrain, comme le testing et l'implémentation d'un outil d'aide au contrôle vaccinal. Cet outil permet aux responsables de milieux d'accueil ne bénéficiant pas de suivi médical de contrôler les vaccinations des enfants, de manière efficace et en respectant les échéances. Par ailleurs, l'enquête en Halte-Accueil, débutée en 2014 auprès des parents, s'est poursuivie, en questionnant cette fois les responsables. Cette enquête avait pour objectif de mettre en évidence les besoins de santé de la population fréquentant ce type de milieu d'accueil. Enfin, le Référent santé est progressivement sollicité pour des activités de formation, à destination du personnel de milieux d'accueil : les sujets abordés sont en lien avec la brochure « La santé dans les milieux d'accueil de la petite enfance ».

Terminons en soulignant que la fonction de Référent santé est désormais pérenne. Le Conseil d'Administration a d'ailleurs autorisé l'engagement d'un second référent santé en 2016, ainsi que d'un troisième en 2018. Ces engagements permettront de renforcer le suivi, d'assurer une garde téléphonique plus importante ainsi que de travailler sur de nouveaux projets sur le suivi de la santé en milieu d'accueil...

## ● 6.2 Fiches didactiques pour accueillants d'enfants

« Accueillir le jeune enfant : Questions et réflexions » - 2ème série de fiches « Santé ».

**16 nouvelles fiches** « Santé » ont été éditées, suite à la collaboration de l'équipe des Agents Conseil, des Conseillers médicaux pédiatres, de la cellule éco-conseil, du service Infographie et du service Supports de la Direction Accueil Petite Enfance.

Cette nouvelle série vise à mettre à la disposition des professionnels de l'accueil familial des contenus adaptés à leurs pratiques, extraits des brochures « La santé dans les milieux d'accueil de la petite enfance » ONE-2015 et de « L'air de rien, changeons d'air ! » ONE-2010. Elles abordent de manière concrète les questions liées au suivi de la santé du jeune enfant accueilli.

Au sommaire : les conditions d'accueil d'un enfant malade en milieu d'accueil, les soins de santé autorisés en milieu d'accueil, les grands principes d'hygiène et un focus sur cinq familles de symptômes de maladies pouvant altérer l'état général de l'enfant en cours d'accueil.

Les Agents conseil ont démarré la diffusion de l'outil fin 2015 et la poursuivront tout au long de 2016. L'outil sera présenté par la Coordination Accueil aux Services d'accueillants conventionnés en 2016, selon le même schéma que pour la diffusion de la 1ère série de fiches thématiques.

# 7 DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES

## ● 7.1 Accueillants d'enfants conventionnés : nouveaux modèles

De nouveaux modèles de rapport social et de convention entre l'AEC et le service sont entrés en vigueur au 1er septembre 2015 dans le cadre des demandes d'autorisation.

Le travail relatif au rapport social a été initié par les SAEC de la subrégion de Liège avec le Conseiller pédagogique et les CAL dans le cadre de leur coordination provinciale. Il poursuivait trois objectifs : la prise en compte de la formation initiale des accueillants devenue obligatoire pour l'entrée en fonction, l'ajustement de la partie enquête domiciliaire et une simplification administrative.

Il a ensuite été ajusté et validé par les Directions de la Coordination Accueil et de l'Accueil Petite Enfance, en concertation avec les Fédérations représentatives du secteur, avant sa mise en application.

Ces nouvelles versions sont disponibles, comme les autres modèles de documents, sur [www.one.be](http://www.one.be), complétés par des FAQ.

## ● 7.2 Nouvelles cotisations sociales pour indépendants

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015, les provisions des cotisations sociales pour indépendants sont calculées sur base de l'année en cours. Et plus la 3<sup>ème</sup> année de l'exercice précédent. Une manière d'adapter les cotisations au plus près des réalités financières des indépendants. La dispense de cotisations sociales reste possible, mais dorénavant après 4 trimestres d'activités.

Pour en savoir plus : [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be) : site Internet du SPF Sécurité Sociale

## ● 7.3 Code de qualité européen

En octobre 2015, l'ONE a présenté le Code de qualité européen pour l'accueil et l'éducation des jeunes enfants aux professionnels de l'accueil et de l'enseignement fondamental en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Il est le fruit d'un travail collégial coordonné par la Commission européenne, réunissant experts et représentants du secteur.

L'objectif consiste à soutenir les états membres à poursuivre des objectifs communs, en s'appuyant sur une philosophie partagée. Il s'agit dès lors d'un outil non contraignant. Il a inspiré 6 axes de travail qui constitueront l'ossature de la proposition de la vision de l'ONE pour le nouveau système d'accueil de la petite enfance (voir « L'ONE prépare l'avenir »).

Pour en savoir plus : cf p.71 et [one.be](http://one.be) (Flash Accueil n°26 -4<sup>ème</sup> trimestre 2015).

# 8

## CULTURE - EVEIL CULTUREL DES TOUT-PETITS

Parallèlement aux multiples initiatives destinées aux familles, de plus en plus de milieux d'accueil proposent des spectacles et des animations culturelles aux enfants.

L'éveil culturel est une manière d'accompagner le bébé dans sa découverte du monde, mais pas seulement.

Cette volonté d'apporter davantage d'expériences de qualité au niveau culturel et artistique est aussi un enrichissement pour la vie quotidienne dans le milieu d'accueil et même d'épanouissement personnel pour les adultes qui y travaillent.

En 2015, l'ONE a subventionné **125 spectacles**, proposés par 3 compagnies de théâtre, dans les milieux d'accueil collectifs et services d'accueillants d'enfants conventionnés de la FWB.

Pour que les représentations prennent du sens et qu'elles se développent harmonieusement, l'ONE invite les milieux d'accueil à rencontrer les artistes qui vont se rendre dans leur structure, lors d'une matinée de sensibilisation à la démarche.

Parce que cette sensibilisation demande plus qu'une rencontre avec les artistes, l'ONE accompagne les professionnels de l'accueil dans cette démarche, à travers différentes formations qui permettent de s'initier aux multiples formes d'expression artistique accessibles aux tout-petits.

En 2016, l'ONE s'est associé au Service de la lecture publique de la FWB pour enquêter sur ce qui se fait dans les milieux d'accueil en matière d'éveil culturel. A suivre...

### La fureur de lire

L'Administration Générale de la Culture et l'ONE se sont associés pour élaborer le livre « [Super pouvoir](#) » et une brochure « [Ouvrir un livre avec Bébé, quel plaisir !](#) ».

Le livre a été créé (histoire, texte et illustrations) par Jean MAUBILLE, auteur et accueillant d'enfants conventionné.

## 9 FLASH ACCUEIL

4 éditions du Flash Accueil ont été réalisées en 2015 et éditées à **5.200 exemplaires** chacune : <http://www.one.be/professionnels/accueil-petite-enfance/flash-accueil/>

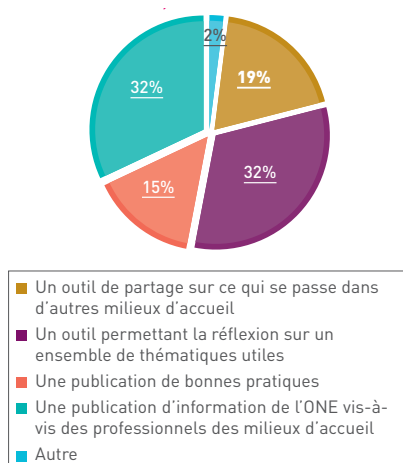
Ce trimestriel propose, à l'ensemble des professionnels de l'accueil, une prise de recul utile, au départ de contenus proches de l'activité professionnelle de chacun.

Une version informatique a été envoyée trimestriellement à un plus large public. Cette version permet aux professionnels intéressés d'épingler certains contenus, via le site internet de l'ONE (possibilité d'inscription à cette édition, via un formulaire, en ligne).

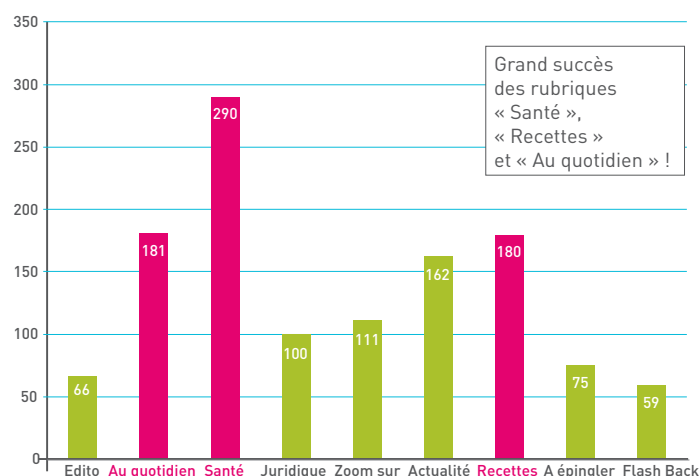
Les différentes éditions du Flash Accueil se retrouvent sur le site Internet de l'ONE et permettent à l'internaute de retrouver une édition ancienne ou un article spécifique, au sein d'un classement par rubrique (Au Quotidien – Santé – Zoom sur... - Juridique – Actualité – Recette – A épingler – Flash-Back).

Après plus de 5 années d'existence et une vingtaine de numéros, les milieux d'accueil ont été invités en 2015 à répondre à une enquête de satisfaction pour évaluer la pertinence de l'outil et envisager les ajustements nécessaires, en réponse aux attentes des professionnels du secteur.

Les grandes tendances de cette enquête montrent que le Flash Accueil est :



Du côté des rubriques qui intéressent le plus :



La majorité des répondants sont satisfaits à très satisfaits : tant la diversité des rubriques, les contenus, les témoignages mais encore l'équilibre entre les textes et les illustrations sont appréciés.

Pour en savoir plus, Flash accueil pp.28-30 : [http://www.one.be/fileadmin/user\\_upload/professionnels/Accueil\\_0-3\\_ans\\_et\\_plus/Decoupage\\_FA\\_26\\_en\\_PDF/Flash\\_accueil\\_26\\_-\\_web.pdf](http://www.one.be/fileadmin/user_upload/professionnels/Accueil_0-3_ans_et_plus/Decoupage_FA_26_en_PDF/Flash_accueil_26_-_web.pdf)



## ACCUEIL SPÉCIALISÉ (0-7 ANS)

Les Services d'Accueil Spécialisé de la Petite Enfance (SASPE) accueillent, de jour et de nuit, des enfants de 0 à 7 ans (voire 12 ans, en cas d'accueil d'une fratrie). Cet accueil concerne des enfants dont les parents connaissent de graves difficultés qui les empêchent momentanément de s'en occuper.

Les enfants sont accueillis à la demande :

- « privée » des parents,
- « privée » d'un service social : de TMS de l'ONE ou de CPAS, hôpitaux, services « enfants en danger » (soutien à la parentalité),
- de type « AAJ », des Tribunaux de la Jeunesse, Services d'Aide à la Jeunesse ou des Services de Protection judiciaire (mode protectionnel).

14 services sont autorisés, agréés et subventionnés par l'ONE et comptabilisent 391 places autorisées, dont 340,5 agréées et subventionnées.

L'ONE organise par ailleurs lui-même 2 SASPE, « La Nacelle » à MONS (14 places) et « Reine Astrid » à LA HULPE (56 places).

1

## ACCOMPAGNEMENT DES SASPE (2ÈME PHASE)

Un comité d'accompagnement se réunit depuis 2011 ; il se compose de la Direction de la Coordination accueil, de 7 Coordinateurs accueil ayant un SASPE dans leurs attributions, de 3 Conseillers pédagogique et d'un Référent maltraitance.

Il mène un travail de réflexion et de contacts en vue d'améliorer l'accompagnement des SASPE dans la mise en œuvre de leur projet d'accueil et dans l'optique d'élaborer des repères communs dans l'identification des pratiques de qualité. Ce dispositif comprend des ateliers formatifs d'échanges et de réflexions tant avec les responsables des SASPE que leurs collaborateurs (psychologues, assistants sociaux, puéricultrices, éducateurs).

Deux journées de réflexion ont été organisées :

- En juin, la présentation de la recherche-action « Lien(s) – l'espace familles R. Van Geffel », lieu pour soutenir, améliorer, restaurer ou créer du lien lorsqu'un enfant est séparé de ses parents par un placement à la pouponnière Reine Astrid de La Hulpe et la présentation du Fil-Rouge (fiche de transmission) par le SASPE « Notre Abri » d'Uccle, suivies de débats en sous-groupes.
- En octobre, une introduction à la sensibilisation à l'échelle d'évaluation du retrait relationnel du jeune enfant avant trois ans, appelée Alarme Détresse Bébé et construite par A. Guedeney, pour aider à l'observation du bébé, suivie du « point de vue des bébés » dans le contact entre bébés et parents séparés par le placement. Cette journée était animée par Mme Déprez, psychologue pour enfant et adolescent à Paris.

La deuxième phase de l'accompagnement est consacrée à la rédaction d'un satellite du « Référentiel soutien à la parentalité » propre aux SASPE en collaboration directe avec les SASPE. Plusieurs rencontres ont eu lieu pour co-construire cet outil, avec une finalisation prévue fin 2016 – début 2017.

Ce référentiel proposera aux professionnels en contact direct ou indirect avec les familles un document de référence posant des balises éthiques et des repères pédagogiques afin de promouvoir des pratiques professionnelles respectueuses de l'enfant et de ses parents, et de permettre le développement d'un langage commun autour du soutien à la parentalité.



## RATTRAPAGE DE L'ÉCART ENTRE ANCIENS ET NOUVEAUX SUBSIDES

La finalisation de la mise en œuvre de l'arrêté de 2009 passe notamment par l'abrogation progressive de limitation des subsides à 30% de la différence entre les anciennes et les nouvelles subventions.

Le Contrat de gestion 2013-2018 prévoit un montant annuel supplémentaire de 379.000 EUR en 2016, 378.000 EUR en 2017 et 379.000 EUR en 2018. A l'issue de la période, 1.136.000 EUR cumulés supplémentaires sont donc prévus.

Une première avance sur le montant prévu pour 2016 de 100.000 EUR a été versée en 2014. Une seconde portant sur le même montant l'a été en 2015. Au total, cela représente donc 200.000 EUR sur les 379.000 EUR prévu par le Contrat de gestion pour 2016.



## ACCUEIL TEMPS LIBRE

### 1 ACCUEIL EXTRASCOLAIRE

La mise en œuvre du décret du 3 juillet 2003 relatif à la coordination de l'accueil des enfants durant leur temps libre et au soutien de l'accueil extrascolaire prévoit deux dispositifs complémentaires :

1. La coordination Accueil Temps Libre constitue une originalité ; elle s'adresse à toutes les personnes intéressées par l'accueil des enfants âgés de 2,5 à 12 ans sur le territoire d'une commune : enfants, parents, professionnels, pouvoirs organisateurs.

C'est une dynamique d'organisation selon laquelle tous les acteurs de l'accueil des enfants de 2,5 à 12 ans présents sur le territoire de la commune se regroupent, se mettent en relation et travaillent ensemble dans un objectif commun : harmoniser l'offre d'accueil et la développer tant quantitativement que qualitativement afin de répondre aux besoins des parents, des enfants et des professionnels.

Pour y arriver, la commune reçoit les moyens d'engager un ou plusieurs Coordinateurs ATL, réunit les acteurs du secteur régulièrement au sein de la commission communale de l'accueil (CCA) et travaille autour de la construction et de la mise en œuvre d'un programme de coordination locale pour l'enfance (CLE).

2. Les opérateurs de l'accueil extrascolaire organisent un accueil des enfants fréquentant l'enseignement maternel ou primaire, avant et après l'école. Cet accueil se déroule au sein des établissements scolaires ou en-dehors et est organisé par les établissements scolaires eux-mêmes ou par des structures indépendantes.

Ces lieux participent à l'épanouissement global des enfants en leur proposant des activités variées et adaptées à leurs capacités et leurs rythmes, à la cohésion sociale en favorisant l'hétérogénéité des publics au sein du même lieu et à la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle en permettant aux personnes qui confient les enfants de les faire accueillir pour des temps déterminés dans des lieux d'accueil de qualité.

#### ● 1.1 Transfert des moyens du FESC (Fonds des équipements et services collectifs)

Avec le transfert des moyens du FESC (cf. page 13), le champ d'action du service AES s'est élargi avec la reprise des **89 opérateurs FESC actifs dans 494 lieux d'accueil extrascolaire et d'accueil extrascolaire flexible.**

	Nbre d'opérateurs d'accueil	Nbre de lieux d'accueil
Bruxelles	20	57
Brabant Wallon	4	50
Hainaut	26	190
Liège	24	100
Luxembourg	8	36
Namur	7	61
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>494</b>

Leur intégration débute par une période transitoire débutant le 1/01/2015 et courant jusqu'au 30/09/2017. Ce délai a pour objectif de permettre :

- aux projets de s'adapter aux critères de subventionnement ;
- au service AES de tester l'adéquation de la réglementation aux réalités du terrain ;
- l'adaptation éventuelle de certains points de la réglementation.

Outils et démarches mis en œuvre dans cette perspective :

- récolte et vérification des données d'accueil (présences, encadrement, horaires, ROI, projet pédagogique, ...) via les outils informatiques conçus à cette fin ;
- réalisation d'un test à blanc basé sur les données d'accueil d'une année complète, c'est-à-dire du 1/04/15 au 31/03/16.

Durant la période transitoire, les opérateurs ont la garantie de recevoir un subside au moins équivalent à celui qu'ils percevaient du FESC. Pour 2015, la subvention se décomposait en quatre éléments :

- Une subvention de base égale au subside FESC de 2012 indexé sur base de l'indice santé ;
- Une subvention complémentaire structurelle correspondant à une majoration des salaires de 2% ;
- Une subvention exceptionnelle pour 2015 correspondant à une majoration des salaires de 4% ;
- Une seconde subvention exceptionnelle pour 2015 destinée à aider les opérateurs à respecter ou tendre à respecter les barèmes de la CP 332.

## ● 1.2 RENOUVELLEMENT DES PROGRAMMES CLE

En 2015 et 2016, près de **200 programmes CLE** ont été ou seront renouvelés. Pour aider les Coordinateurs ATL à construire un programme CLE conforme à la réglementation et en adéquation avec la réalité de leur Commune et les besoins apparus lors de l'état des lieux, plusieurs outils sont mis à leur disposition.

Par ailleurs le service AES accompagne les coordinateurs ATL et les opérateurs dans leur démarche de renouvellement d'agrèments.

## ● 1.3 COMMISSION D'AGRÈMENT ATL, 10 SÉANCES DE TRAVAIL SUR L'ANNÉE

La Commission d'agrément ATL a pour mission, entre autres, de rendre un avis sur l'agrément des programmes CLE et des opérateurs d'accueil extrascolaire. Elle remet également des avis sur les conventions Commune/ONE et sur la composition des CCA. A cette fin, elle se réunit mensuellement.

Au cours de l'année 2015, la commission d'agrément s'est réunie 10 fois et a traité :

- 64 demandes d'agrément de programme CLE (dont deux pour un 1er programme CLE)
- 26 demandes de modification de programme CLE
- 2 dossiers pour des nouvelles CCA
- 1 convention Commune/ONE et 7 avenants à des conventions Communes/ONE

A côté de cette activité ordinaire, la Commission s'est particulièrement attachée à l'analyse du respect des obligations des opérateurs à engager du personnel qualifié et à fournir à l'ensemble de l'équipe une formation continue. A cette fin, elle a analysé les tableaux de formation des équipes d'accueil que les opérateurs d'accueil devaient introduire après leur agrément. Ce travail a abouti à des encouragements à certains opérateurs d'accueil, à des rappels aux règles ou des auditions pour d'autres, à des mises en demeure enfin pour un nombre limité de situations. Lors de ses réunions, la Commission d'Agrément a procédé à l'audition de 8 communes.

Le but poursuivi a été atteint. La plupart des opérateurs de l'accueil ont compris l'intérêt et l'importance de la formation comme élément participant au développement de la qualité de l'accueil.

D'autre part, la Commission a souhaité structurer sous forme de « jurisprudence » interne l'ensemble de ses avis. La synthèse de celle-ci permettra d'interpeller le Conseil d'Administration de l'ONE et l'autorité de tutelle à la fois sur les difficultés rencontrées sur le terrain par rapport à la mise en œuvre du décret, et les questionnements et propositions qui en découlent, dont certaines liées à la possibilité d'une modification ultérieure du décret.

## ● 1.4 LA COORDINATION ACCUEIL, UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ

Pour aider les Coordinateurs accueil de l'ONE à soutenir le secteur, le service formation, les Conseillers pédagogiques, la Direction de la Coordination Accueil et le service AES ont construit une formation à leur destination. L'objectif de cette formation était d'appréhender au mieux le contexte de la coordination ATL et le sens des différents outils prescrits par la réglementation. Une part importante des journées de formation a également été consacrée à la posture professionnelle à prendre dans les différentes situations liées à ce secteur.

Le service AES a également participé à une réflexion entamée avec la Direction Coordination Accueil sur la complémentarité des fonctions d'accompagnement entre les Coordinateurs accueil et les Coordinateurs ATL au sein des communes.

## ● 1.5 LA GESTION DU SOUTIEN FINANCIER DE LA PLATEFORME COMMUNAUTAIRE DES COORDINATEURS ATL

La plateforme communautaire des Coordinateurs ATL a vu le jour en 2010 à leur initiative. Elle concerne l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles et son objectif principal est le partage entre les coordinateurs ATL (outils, bonnes pratiques, ...).

La plateforme est gérée par un comité de gestion composé de représentants des Coordinateurs ATL élus par leurs pairs au sein des coordinations subrégionales, des provinces (partenaires dans les coordinations provinciales), de l'ONE, de l'OEJAJ. La plateforme est coordonnée par un « ensemblier », l'asbl Promemploi, qui est responsable notamment de sa gestion administrative et financière.

Depuis le 1er décembre 2013, la plateforme est soutenue financièrement par l'ONE. Le pôle administratif de cette subvention est géré par le service AES.

En 2015, l'enveloppe globale disponible pour la plateforme communautaire des Coordinateurs ATL s'élevait à 30 009 euros.

## 2 LES ECOLES DE DEVOIRS

Le Service des Écoles de Devoirs est chargé de la mise en œuvre du décret relatif aux EDD. Il gère les demandes de reconnaissance et de subventionnement des structures tant sur le plan administratif que qualitatif. Sa collaboration avec les associations représentatives des EDD (coordinations régionales et Fédération francophone des EDD) est particulièrement étroite, notamment en matière d'accompagnement qualitatif des structures.

Le secteur dispose également d'un organe d'avis : la commission d'avis sur les écoles de devoirs dont le service EDD assure le secrétariat.

### ● 2.1 Octroi d'une prime exceptionnelle aux écoles de devoirs

En octobre 2015, un montant de 450.000 € est ajouté au budget des écoles de devoirs afin de répondre aux objectifs de la Ministre de l'Enfance et de renforcer les dispositifs de **soutien à l'apprentissage et à la maîtrise de la langue française**.

Ce budget est versé à toutes les écoles de devoirs reconnues sous la forme d'une prime exceptionnelle, calculée selon le même dispositif que celui qui permet d'établir la partie forfaitaire de la subvention ordinaire des écoles de devoirs avec une base de 1.620 euros. Ainsi, le pouvoir organisateur qui organise plusieurs écoles de devoirs bénéficiera d'une prime pour chacune de ses structures mais celle-ci sera dégressive : pour la deuxième école de devoirs, la prime est divisée par deux ; pour la troisième école de devoirs, cette prime est divisée par trois et ainsi de suite.

Le versement de la prime exceptionnelle s'est effectué lors de paiement du solde de la subvention 2014-2015, en décembre 2015.

### ● 2.2 Annonce d'une augmentation récurrente du budget EDD

En octobre 2015, les écoles de devoirs sont informées d'une augmentation récurrente de leur budget de 850.000 €, répartie comme suit :

- 450.000 € sont destinés à l'augmentation forfaitaire de la subvention EDD
- 400.000 € sont destinés au subventionnement des écoles de devoirs nouvellement reconnues.

L'augmentation budgétaire, puisqu'elle est structurelle, nécessite une adaptation du décret relatif à la reconnaissance et au soutien des écoles de devoirs, ainsi que de son arrêté d'application. La procédure de modification des textes légaux a été lancée en 2015 et devrait aboutir en 2016.

### ● 2.3 Cohésion sociale et EDD : un rapprochement pour le quinquennat 2016-2020

Dans le cadre du nouveau quinquennat 2016-2020 de la cohésion sociale, et dans une logique d'harmonisation des politiques, la définition de l'axe Soutien et Accompagnement à la scolarité de la COCOF a rejoint les objectifs visés par l'ONE.

Par conséquent, les structures d'accueil bruxelloises qui bénéficient d'une subvention en cohésion sociale pour cet axe sont amenées à obtenir une reconnaissance comme école de devoirs par l'ONE avant la fin du quinquennat. Cet alignement sur les objectifs de l'ONE, et plus particulièrement du décret EDD, est un gage de qualité pour la COCOF. Il permet en outre un accompagnement conjoint de la COCOF et du Service EDD de ces différentes structures.

### ● 2.4 Journées communes avec FFEDD pour l'accompagnement du processus de renouvellement de reconnaissance

Le Service EDD, les coordinations régionales des EDD et la Fédération francophone des EDD se sont retrouvés lors de deux journées de travail (26 mai et 30 juin) afin de préparer ensemble l'année 2016 et le renouvellement de reconnaissance de 264 écoles de devoirs.

L'équipe EDD a présenté aux différentes coordinations et à la FFEDD le processus mis en place dans le cadre de l'analyse des demandes de reconnaissance, ainsi que le travail effectué lors des visites de terrain. Ces rencontres ont permis une plus grande transparence du travail effectué conjointement dans l'accompagnement des écoles de devoirs. Il a également permis de renforcer la communication entre les différents acteurs du secteur.

### ● 2.5 Adaptation des outils

Le Service EDD a profité de plusieurs journées (6/3, 13/3, 17/4) de mises au vert afin de travailler à l'adaptation de ses outils d'analyse de demande de reconnaissance. Plusieurs formations continues ont permis à l'équipe EDD d'améliorer et d'uniformiser l'analyse qualitative des projets d'accueil transmis par les écoles de devoirs dans le cadre d'une demande de reconnaissance. Les réflexions se sont essentiellement basées sur le Code de Qualité de l'accueil, ainsi que sur le référentiel psychopédagogique 3-12 ans.

Parallèlement, l'équipe EDD a procédé à une mise à jour des différents formulaires de demande de reconnaissance et de subvention (S et NS), suite aux modifications du décret, et dans un souci de clarifications des informations demandées aux EDD dans le cadre d'une demande de reconnaissance et de subvention.

### ● 2.6 Révision du RA des EDD avec l'OEJAJ et présentation de l'état des lieux

Les écoles de devoirs qui bénéficient de la subvention EDD remplissent annuellement un rapport d'activités. Ce formulaire en ligne est élaboré par l'OEJAJ et permet d'établir un état des lieux du secteur tous les trois ans.

En 2015, le rapport d'activités a été actualisé afin de proposer un document plus concis et progressif sur 3 ans.

En septembre 2015, l'OEJAJ a procédé à la dernière phase de récolte d'information pour son état des lieux en organisant, en collaboration avec le Service EDD, des rencontres avec les EDD afin de leur présenter les résultats de l'analyse des rapports d'activités. Ces rencontres, jumelées aux permanences administratives organisées annuellement par le Service EDD dans chaque province, ont permis de recueillir les avis et remarques des représentants des EDD, qui seront incorporés dans le document final.

### ● 3.1 EVOLUTION DU SECTEUR

Depuis l'entrée en vigueur du décret, les initiatives n'ont pas cessé de progresser. Le nombre de structures (communales, associatives ou autres) qui sont agréées au titre de centre de vacances augmente chaque année. La fréquentation des centres de vacances (visible via le nombre de journées enfants subventionnées) est également en hausse constante. Aussi de plus en plus de camps bénéficient du subventionnement « centres de vacances ».

Le secteur se caractérise aussi par la diversité des organisateurs : pouvoirs publics, asbl, organisations de jeunesse,... qui amènent chacun leur approche spécifique des objectifs pédagogiques des centres de vacances.

### ● 3.2 COMMISSION D'AVIS CENTRE DE VACANCES

Le secteur est représenté par trois commissions :

- Commission générale d'avis
- Deux « sous-commissions » :
  - Commission relative à l'agrément,
  - Commission relative à la formation.

Les deux sous-commissions sont chargées de préparer les avis de la commission générale dans les matières qui relèvent de leurs compétences et pour préparer les avis notamment sur toute question relative aux agréments des pouvoirs organisateurs.

La commission relative à la formation est compétente pour préparer les avis notamment sur toute demande et retrait d'habilitation des organismes de formation et toute question relative à la formation d'animateur et de coordinateur de centres de vacances.

Ces Commissions d'avis sur les centres de vacances sont composées par les différents acteurs de centres de vacances : pouvoirs publics, organisations de jeunesse, monde associatif et par les administrations et cabinets ministériels chargés de la supervision du décret.

### ● 3.3 CONTRÔLE ET ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE DES CENTRES DE VACANCES

L'importance du rôle des coordinations subrégionales des milieux d'accueil dans l'évolution qualitative des centres de vacances se confirme chaque année. Les Coordinateurs accueil de l'ONE sont en lien direct avec les structures présentes sur le terrain lors des activités. Les démarches accomplies pour le secteur des centres des vacances sont triples :

- accompagnement des pratiques éducatives via des rencontres avec les représentants des pouvoirs organisateurs et les équipes d'animation, soutien dans l'élaboration du projet d'accueil ;
- examen des demandes d'agrément (projet pédagogique et règlement d'ordre intérieur) et avis sur le dossier;
- accompagnement et contrôle de terrain par la visite des centres et transmission de rapport de visite.

Le travail d'accompagnement s'inscrit dans la durée. La prise en compte des remarques formulées l'année antérieure est appréciée durant les visites de l'année en cours. La coordination accueil est parfois associée à la construction, à l'évaluation ou à la réactualisation du projet d'accueil.



Lors des visites de terrain, la qualité de l'accueil est d'abord et en définitive considérée de manière globale. En complément, des points d'observation spécifiques sont utilisés. Ces points font l'objet d'une évaluation en interne et au sein des commissions d'avis du secteur. Ils concernent, entre autres :

- La préparation du centre de vacances ;
- La connaissance et l'appropriation du Règlement d'ordre intérieur ;
- La connaissance et l'appropriation du projet pédagogique ;
- La cohérence entre le projet pédagogique et la réalité sur le terrain : concernant l'accueil, la prise en compte des besoins des enfants, l'organisation pédagogique ;
- L'encadrement : le recrutement, la constitution de l'équipe,...
- L'infrastructure et la sécurité ;
- Les activités proposées et le temps libre ;
- Les activités de la vie quotidienne ;
- La santé et la vie saine.

Outre cette vision globale de l'accueil, en été 2015, un focus a été mis sur certains aspects plus spécifiques de l'accueil, à savoir :

- Les activités quotidiennes ;
- Le plein air, les activités extérieures.

### ● 3.4 PARTENARIATS, DONT CONVENTION ONE-CGT

Pour définir sa politique et évaluer son approche du secteur, le service Centres de vacances travaille en partenariat avec les différents acteurs œuvrant pour un accueil de qualité des enfants et des jeunes durant les vacances : Service de la Jeunesse de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Aide à la Jeunesse, Région wallonne, CCOJ, Organisations de Jeunesse, Administrations communales, Fédérations de mouvements de jeunesse,...

#### ► *Convention ONE-Commissariat général au tourisme (CGT)*

En 2015, les centres de vacances résidentiels ont bénéficié d'une subvention complémentaire de la Région wallonne pour autant que leurs activités soient organisées sur le territoire de langue française de la région wallonne. Cette aide financière supplémentaire se réalise via une convention entre L'ONE, le Commissariat général au Tourisme, le Ministre de l'Enfance et le Ministre du Tourisme.

L'objectif de la Région wallonne est de soutenir le tourisme social des jeunes en les incitant à séjourner ou à camper en Wallonie. L'aide financière permet de faciliter l'accès aux infrastructures résidentielles ou terrains de campement.

Seuls les centres de vacances agréés et subventionnés dans le cadre du décret centres de vacances peuvent recevoir cette subvention.

En 2015, le forfait supplémentaire par nuitée enfant était de 71 centimes.

### ● 3.5 OUTILS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION AU SECTEUR : SITE INTERNET, NEWSLETTER, BROCHURES,...

#### ► *La brochure*

La brochure « Centres de vacances Mode d'emploi » contient toutes les informations utiles pour les organisateurs. La première partie explique les conditions d'agrément et l'ensemble des démarches administratives et pédagogiques pour être agréé et subventionné au titre de centres de vacances. La seconde partie donne une série de conseils pour l'organisation concrète de l'accueil des enfants :

- le projet d'accueil
- le projet d'animation
- l'accueil des enfants à besoins spécifiques
- la santé et le bien-être
- l'alimentation
- la sécurité
- la citoyenneté et le respect de la nature

Cette publication est téléchargeable sur le site [www.centres-de-vacances.be](http://www.centres-de-vacances.be).

### ► *Le site Internet*

Le site Internet est un portail d'informations et d'outils pour tous les acteurs des centres de vacances : parents, encadrants, pouvoirs organisateurs. Il permet de télécharger tous les documents administratifs utiles et les outils pédagogiques accompagnant les pratiques au quotidien (comme le référentiel psychopédagogique « Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité »). A l'intention des parents, deux moteurs de recherche invitent à se renseigner sur les activités de l'été ou à vérifier si un organisateur est bien agréé au titre de centre de vacances.

De nombreuses actualités sont accessibles au grand public via le site : nouveaux outils, campagnes menées par l'ONE, informations utiles,...

Le site donne aussi une visibilité au secteur et par là contribue à sa valorisation et à sa promotion.

### ► *La Newsletter de l'été*

En 2015, une newsletter a été envoyée à tous les pouvoirs organisateurs de centres de vacances agréés pour les informer des focus de l'été lors des visites de la coordination accueil, à savoir : les activités quotidiennes et le plein air.

### ► *Brochures (destinées aux enfants fréquentant le secteur ATL)*

En 2015, différentes brochures ont été (ré)éditées :

- Réédition et la révision de « Mêmes en Santé ».
- Création d'un outil expliquant les conditions de réussite d'un goûter sain et de saison et proposant 12 recettes pour un repas convivial au sein des collectivités. L'outil est disponible, en 2015, en version web.



## SOUTIEN A L'ACTIVITE DES MILIEUX D'ACCUEIL

### 1 PAR LES COORDINATEURS ACCUEIL ET AGENTS CONSEIL

Le soutien à l'activité des milieux d'accueil s'effectuent notamment par les actions des Coordinateurs accueil et des Agents conseil, dépendant de la Direction de la Coordination Accueil.

Ces actions recouvrent l'information et l'accompagnement des promoteurs dans leur projet de création de milieu d'accueil, la promotion de la qualité d'accueil, l'accompagnement des professionnels de l'enfance dans la mise en œuvre et l'évaluation de leurs pratiques, le contrôle du respect des normes de fonctionnement dans les milieux d'accueil, en se référant aux législations en vigueur et dans le champ des compétences de l'Office.

Ce travail s'effectue en collaboration tant avec les intervenants de l'ONE (Conseillers pédagogiques, Conseillers pédiatres, Référents santé, Coordinateurs subrégionaux, Direction Accueil Petite enfance, Direction Accueil Temps Libre,...) qu'avec des partenaires externes.

Les Coordinateurs accueil exercent leur fonction dans les milieux accueillant des enfants de 0 à 15 ans dans un secteur géographique donné. Ils consacrent plus de 2/3 du temps à l'accompagnement des structures d'accueil de la petite enfance et le reste s'oriente vers le suivi de l'ATL.

Les Agents conseil sont responsables du suivi des accueillants d'enfants autonomes dans le cadre de la promotion d'un accueil de qualité.

#### ● 1.1 Soutien aux promoteurs de projets de milieux d'accueil

Les Coordinateurs accueil et Agents conseils fournissent un service d'accompagnement individualisé des candidats promoteurs de milieux d'accueil. Ils s'investissent dans l'élargissement de l'offre d'accueil s'inscrivant dans les objectifs des Plans Cigogne.

#### ● 1.2 Accompagnement des milieux d'accueil de la petite enfance

Outre les visites en milieux d'accueil, des ateliers d'échanges autour de thématiques développées dans le projet d'accueil ou amenées par les professionnels de l'enfance sont organisés, le plus souvent en collaboration avec d'autres partenaires de l'ONE.

##### 1.2.1 Suivi des milieux d'accueil familiaux

- Un focus important est mis sur l'organisation d'ateliers, en journée - le samedi ou en soirée, destinés aux accueillants d'enfants autonomes afin de favoriser les échanges de pratiques et la professionnalisation. Citons par exemple :
  - dans le Brabant wallon et dans le Hainaut, des ateliers sur la santé dans les milieux d'accueil à caractère familial et la réanimation pédiatrique ;
  - à Bruxelles, sur l'accueil d'un enfant différent ;
  - à Liège, sur la familiarisation et les moments de transition (accueil matin et soir) ;
  - au Luxembourg, un atelier sur l'alimentation ;
  - à Namur, un atelier sur la communication avec les familles.

- Par ailleurs, des rencontres à destination des travailleurs sociaux des Services d'accueillants d'enfants conventionnés dans toutes les Subrégions ont eu lieu afin de présenter le nouveau modèle de rapport social, à compléter par les travailleurs sociaux.

Des journées d'échanges leur ont en outre été proposées :

- au Hainaut, sur l'échange de pratiques éducatives ;
- à Liège, sur le profil de fonction du travailleur social, le rapport de visite, l'implémentation des fiches alimentation à destination des accueillants ;
- au Luxembourg, sur les vaccinations, le contenu de rapport de visite... ;
- à Namur, sur l'échange d'informations entre services et avec l'ONE, sur des questions liées à l'infrastructure.

### 1.2.2 Suivi des milieux d'accueil collectifs

- Des dispositifs d'accompagnement des pratiques éducatives des milieux d'accueil collectifs dans plusieurs subrégions :
  - A Bruxelles, des ateliers pour les maisons d'enfants orientés sur la gestion des temps de repas ;
  - dans le Brabant wallon, orientés vers les relations avec les enfants, comme la gestion des moments de transition pendant la journée destinés aux milieux d'accueil non subventionnés et subventionnés ;
  - dans le Hainaut et au Luxembourg, centrés sur les échanges de pratiques entre milieux d'accueil subventionnés comme par exemple, la modélisation des pratiques dans les moments clés de la journée en milieu d'accueil et l'importance d'assurer la sécurité affective de chaque enfant ;
  - dans la subrégion de Liège, des ateliers à destination des maisons d'enfants et haltes accueil autour de l'aménagement des espaces, la relation avec les parents, la continuité dans l'accueil,... et des ateliers pour les milieux d'accueil subventionnés sur la communication aux parents (réseaux sociaux et secret professionnel), la familiarisation, la prévention des douces violences, etc.
  - dans la subrégion de Namur, à destination des nouveaux milieux d'accueil collectifs (une cinquantaine d'inscrits) afin de redécouvrir les brochures « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité » et échanger sur le sens et les enjeux de ces repères.
- Autres initiatives à épinglez :
  - une journée sur la sensibilisation à l'allaitement maternel pour les milieux d'accueil du Luxembourg ;
  - une journée d'ateliers pour les haltes accueil autour du premier accueil, de la continuité,...

## ● 1.3 Accompagnement de l'accueil temps libre

Les Coordinateurs accueil représentent l'ONE aux CCA et constituent un soutien pour le coordinateur ATL, un référent du point de vue législatif et pédagogique.

A cet effet, des réunions avec des groupes de coordinateurs ATL d'un secteur sont initiées par des Coordinateurs accueil (en Hainaut, à Liège, au Luxembourg) ou sous forme de midis des coordinateurs ATL (Brabant wallon et Hainaut associés) ou pour toute la Subrégion avec la collaboration des Provinces (Hainaut, Luxembourg, Namur) autour d'échanges, de partages d'expériences et de thématiques qui intéressent ces professionnels. Citons par exemple, des échanges sur l'accueil des enfants de 2,5 - 4 ans, sur l'outil «Domino dynamiques», sur les pratiques professionnelles des Coordinateurs ATL, etc.

Dans chaque subrégion, des rencontres avec des pouvoirs organisateurs, des coordinateurs de Centres de vacances ou des responsables de plaines traitent de l'organisation des centres de vacances et de questions relevant de la qualité d'accueil.

A Bruxelles, 4 journées d'échanges ont été proposées autour de la qualité de l'accueil (temps d'accueil du matin et du soir, gestion des temps de repas, etc.).

Enfin, des modules de trajet de formation pour les nouveaux coordinateurs ATL sont animés par différents acteurs de l'ONE dont des Coordinateurs accueil. Ces modules visent à cerner l'environnement et les missions principales de la fonction de Coordinateur ATL.

La fonction de Conseiller pédagogique s'ancre dans un travail de continuité au service de l'amélioration de la qualité d'accueil en collaboration avec les autres intervenants. Les Conseillers pédagogiques dépendent de la Direction psychopédagogique.

Dans chaque subrégion sont organisés plusieurs dispositifs à destination des milieux d'accueil pilotés par les Conseillers pédagogiques et réalisés en collaboration avec les Coordinateurs accueil et/ou les Agents conseil. Les Conseillers pédagogiques participent à certains accompagnements de Coordinateurs accueil au travers de journées pédagogiques sur différents thèmes. Il leur arrive aussi de réaliser des observations croisées en milieux d'accueil et des rencontres avec les responsables de structure d'accueil. Ils initient aussi de nombreux projets avec des partenaires (écoles de puériculture, opérateurs culturels,...).

### ● 2.1 Accompagnement des milieux d'accueil de la petite enfance

#### 2.1.1 Des projets avec les nouveaux milieux d'accueil

En collaboration avec les Coordinateurs accueil, différents accompagnements sont mis en œuvre à l'attention des nouveaux milieux d'accueil. Ils permettent de construire les bases de la collaboration avec l'ONE, de travailler en équipe à la construction de leur projet d'accueil et de réfléchir à la qualité de l'accueil au départ notamment des brochures « repères pour des pratiques d'accueil de qualité ».

#### 2.1.2 Continuité des pratiques

Un accueil de qualité des jeunes enfants suppose qu'un ensemble de paramètres soient pris en compte afin de garantir une cohérence des pratiques entre puéricultrices et une plus grande individualisation de la prise en charge de chaque enfant. Cette continuité se décline au départ des projets d'accueil de chaque milieu d'accueil.

- A Liège, un dispositif rassemblant responsables et représentantes des puéricultrices/Accueillants a été mené en revisitant les brochures repères sous l'angle transversal de la continuité.
- À Namur, l'année 2015 a été l'occasion de faire un arrêt réflexif la notion de continuité. Cela a donné lieu à des modifications importantes de leur projet d'accueil et de sa mise en œuvre au quotidien, au bénéfice des jeunes enfants et de leur famille.
- A Bruxelles, en collaboration avec la CHACOF, un atelier 'continuité' d'une journée a été organisé à l'attention des haltes-accueil.

#### 2.1.3 Accueil familial

L'accueil familial constitue une grande partie des places d'accueil en Fédération Wallonie-Bruxelles.

- Dans la subrégion de Luxembourg, un dispositif d'accompagnement à propos du temps de repas a eu lieu en collaboration avec les agents conseil et visait les Accueillants autonomes.
- Dans le Hainaut, des ateliers impliquant les AS des services d'Accueillants, les Coordinateurs accueil et le Conseiller pédagogique ont rassemblé les Accueillants d'enfants autour de différentes thématiques : continuité, relations aux parents, respect du rythme, liberté de mouvement, repas,....
- A Namur, le groupe « co-accueil » poursuit son travail de réflexion sur l'impact de ce mode d'accueil sur les pratiques d'accompagnement par les assistant sociaux des services et les Agents conseils.
- A Liège, le travail de concertation avec la coordination provinciale des services d'Accueillants conventionnés s'est poursuivi notamment autour de l'implémentation de l'outil « fiches alimentation » auprès des Accueillants.

#### 2.1.4 Des projets visant plus de professionnalisation des milieux d'accueil non subventionnés

- Une journée de réflexion s'est déroulée à l'attention des Accueillants autonomes de Namur sur le thème « Construire une relation de confiance avec les familles, ça s'apprend ! ».
- A Bruxelles, une réflexion est menée sur la manière de professionnaliser les Maisons d'Enfants. Le moment du repas était le thème central.

### 2.1.5 Des accompagnements des responsables

Les responsables de structures sont invités à réfléchir sur leur rôle dans le milieu d'accueil à différents moments de son existence (démarrage, changement de responsable, augmentation de capacité, transition entre responsables, .... )

- Dans la région du Hainaut ont eu lieu deux dispositifs collectifs. L'objet concernait le management d'une équipe autour du changement de pratiques, en prenant appui sur des observations menées par les puéricultrices elles-mêmes.
- Dans la subrégion de Liège, un travail est mené dans certains secteurs avec les responsables de structures avec les Coordinateurs accueil. Une journée d'étude à destination de tous les professionnels concernés a été mise sur pied autour des questions de communication dans les milieux d'accueil.
- A Bruxelles, un dispositif d'accompagnement est mis en place réunissant les responsables des milieux d'accueil subventionnés (communaux et ASBL) d'une même commune, avec notamment comme objectif la mise en réseau des milieux d'accueil.

### 2.1.6 Des dispositifs soutenant l'observation des pratiques

- A Namur, le groupe de travail « observation » au départ de séquences filmées dans les MA par les puéricultrices et responsables a poursuivi son travail.
- A Liège, un dispositif « observation » a été proposé dans un des secteurs. Le dispositif a notamment permis des observations croisées entre structures pour alimenter la réflexion en vue de la construction de nouvelles pratiques à implémenter.
- Au Luxembourg, un dispositif intitulé « Comment soutenir et maintenir une dynamique de projet en vue d'améliorer la qualité d'accueil » a rassemblé une petite centaine de personnes incluant les services d'Accueillants conventionnés.

### 2.1.7 Inclusion des enfants en situation de handicap

Le travail autour de l'inclusion d'enfants à besoins spécifiques et le soutien de projet d'accueil « mixte » à visée inclusive se poursuit.

### 2.1.8 Des rencontres avec le secteur accompagnement

Dans le Hainaut, le Conseiller pédagogique a accompagné quelques TMS autour de certaines thématiques (limites, alimentation, soutien parentalité, aménagement de l'espace,...). Ailleurs, les pistes de collaboration s'ouvrent.

### 2.1.9 Collaborations en réseau

Les Conseillers pédagogiques participent à la mise en réseau de différents partenaires (éveil culturel, lien avec les écoles de formation initiale,...).

- Diffusion du film « Loczy une école de civilisation » (rassemble les acteurs de la formation initiale, des fédérations de représentants du secteur de l'enfance et les partenaires provinciaux dans le Luxembourg) ;
- Projets de soutien au développement du langage et de la place du livre en cours en partenariat avec les bibliothèques publiques (Petits Mots... Grandes Histoires !) ;
- Soutien à l'éveil culturel en collaboration avec le Théâtre/Centre culturel de Namur et le Théâtre des Zygomars, avec le Centre Culturel des Chirou, le Zététique Théâtre ; projet « Danse en crèche » ...
- Projets autour de la lecture aux tout petits (partenariat entre les ASBL « Et si... », « les Ateliers du texte et de l'image » et la Bibliothèque centrale de la province de Liège)

### 2.1.10 Collaborations MA- SAJ et ONE

Un travail de réflexion sur Bruxelles a rassemblé la Coordinatrice subrégionale, la Conseillère pédagogique, le Référent maltraitance et la commission maltraitance sur les questions : Comment faire coexister, et articuler les accueils des enfants en urgence envoyés par le SAJ, l'accueil de ces familles dans ce contexte et les exigences (respect des conditions d'autorisation, Code de qualité,...) et recommandations de l'Office pour les milieux d'accueil ? Quelle est la fonction de contrôle des structures d'accueil attendues à l'égard des familles envoyées dans ce contexte ?



## ● 2.2 Focus sur les actions avec le secteur 3-12 ans

### 2.2.1 A l'attention des responsables de projet et des Accueillants extrascolaires

- A Bruxelles, il a d'abord été décidé de mettre en place une demi-journée de rencontre avec les coordinateurs pédagogiques des centres de vacances sur le thème « L'accueil au quotidien : quels repères pour les enfants ? ». Cette initiative s'est organisée en collaboration avec le Service Centre de Vacances et les coordinateurs accueil. A la suite de celle-ci, un dispositif de 3 journées autour de la thématique suivante : « Centres de Vacances : un esprit de vacances qui se pense et se co-construit » a été proposé.
- Au Hainaut, une journée rassemblant une centaine d'Accueillants extrascolaires a permis de travailler la relation aux parents. Des aménagements très concrets ont été mis en place pour améliorer la qualité des relations avec les familles.
- A Liège la collaboration avec le service jeunesse de la province a permis une extension de l'offre de formation continue de l'IPEPS à destination des Accueillants extrascolaires.

### 2.2.2 5 ans de trajet de formation et soutien des coordinateurs communaux ATL

Depuis 2011, deux trajets de formation (6 jours actuellement) sont organisés chaque année à l'attention des nouveaux Coordinateurs ATL. Il vise à les aider à se situer dans leur environnement, à cerner les contours de leurs missions, à comprendre les outils et démarches mis à leur disposition. Plus d'un tiers des Coordinateurs ATL actuellement en fonction sont passés par ce trajet. Une évaluation générale du trajet de formation a été réalisée en 2015 avec les différents acteurs impliqués. Celle-ci a été présentée au groupe «Qualité dans l'ATL». Cette évaluation montre que cette formule permet de donner rapidement des clés de lecture et favorisent une meilleure implication des nouveaux Coordinateurs ATL.

### 2.2.3 Plate-forme ATL (cf. page 48)

L'année 2015 a été mise à profit pour évaluer les actions initiées par la plateforme communautaire depuis sa création et envisager la réalisation d'un nouveau type de journée d'études explorant les notions de « temps libre » et de « qualité d'accueil ». Pour plus d'informations, voir site [www.plateforme-atl.be](http://www.plateforme-atl.be).

Dans le cadre des plateformes provinciales et régionale à l'attention des Coordinateurs ATL, des projets ont été notamment menés pour sensibiliser et accompagner les opérateurs d'accueil au développement de la qualité et mener des réflexions sur les « partenariats ».

## ● 2.3 Formations inter-réseaux destinées aux enseignants

Lors de l'année 2015, quatre formations destinées aux enseignants des sections puériculture et aspirants en nursing ainsi que pour les sections « agent d'éducation/ animateur » ont eu lieu. Animées par les Conseillers pédagogiques, elles ont pour objectifs d'explicitier et d'approfondir le cadre de fonctionnement des milieux d'accueil et les processus « qualité d'accueil » (Code de qualité, brochures repères). Ce processus se réalise en partenariat avec l'IFC (Institut de Formation en cours de carrière).

Notons également que dans chaque subrégion les conseillers pédagogiques organisent des réunions avec les MA et les écoles de puériculture ou rencontrent périodiquement les écoles de puériculture, de promotion sociale en vue de présenter l'ONE, les outils de références mis à disposition ou encore interviennent dans des projets particuliers.



## LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL

Accueillir de jeunes enfants nécessite des compétences particulières. Les textes de loi prévoient que toute personne qui s'occupe d'enfants, à titre professionnel, possède une formation de base spécifique que l'on considère comme le point de départ de l'expérience professionnelle mais qu'il s'agit néanmoins de renforcer et de développer au fil des ans, au regard des pratiques.

Convaincu de la valeur ajoutée d'un processus de formation continue sur la qualité de l'accueil de jeunes enfants en collectivité, l'ONE subventionne, depuis 13 ans, de nombreuses formations, variées et adaptées aux besoins du secteur et dans lesquelles un grand nombre de professionnels peuvent s'investir, approfondir leurs savoirs et réfléchir leurs pratiques.

L'objectif de l'offre de formations de l'ONE est double : encourager le professionnel de l'accueil au **développement de ses compétences**, tout en lui permettant d'évoluer à son rythme dans sa sphère professionnelle mais encore, proposer une **dynamique de réflexion collective** destinée aux équipes ou aux groupes de pairs. Il s'agit aussi d'échanger, de réfléchir, de confronter ses connaissances à d'autres pratiques mises en œuvre dans le milieu d'accueil ou dans d'autres structures d'accueil. Dans cette perspective, la formation continue de tous les acteurs constitue un facteur déterminant dans l'évolution du projet d'accueil.

Concrètement, l'Office soutient des dispositifs en devenir ou déjà mis en place par les professionnels et les volontaires. Il peut s'agir de plans de formation individuels et/ou collectifs, de réunions entre pairs ou d'équipes, de rencontres entre professionnels d'un réseau ou bien encore de formations individuelles... qui permettent de soutenir des échanges interactifs et de garantir la professionnalisation des métiers de l'accueil.

L'Office est soucieux de faire évoluer l'offre de formations continues tout en veillant à garantir qualité et continuité des activités proposées. En 2015, deux cycles de formations se sont croisés. Le premier a débuté le 1er octobre 2014 pour se finir fin septembre 2015. Le cycle 2015-2016 lui a ensuite succédé. L'offre présentée dans ces cycles allie thématiques de base, approfondissements et nouveautés. Elle se fonde également sur le nouveau programme triennal 2014-2017, qui agréé les opérateurs de formation continue, pour une durée de 3 ans.

L'offre de formation rencontre les 5 axes prioritaires du programme triennal qui invitent les professionnels à questionner leurs pratiques sur des notions de base, à s'interroger sur la notion d'accessibilité et celle de participation. Via le quatrième axe, les professionnels sont invités à donner du sens à leurs pratiques en prenant le temps d'arrêt nécessaire. Le dernier axe leur propose de s'interroger sur les responsabilités d'une équipe éducative et la gestion quotidienne de structures d'accueil. L'offre suit également le plan annuel 2015 de formation continue qui précise les points de vigilance, les publics nécessitant des activités de formation particulières et les thématiques sur lesquelles il est nécessaire de mettre un focus en formation.

Pratiquement, **24 organismes de formations continues** ont concrétisé l'offre pour les professionnels accueillant des enfants de 0-3 ans, et 23 pour le secteur 3-12 ans. Les activités sont proposées sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de nombreuses activités « nomades » peuvent être organisées, sur demande, par les organismes subventionnés.

Si l'offre de formations subventionnées de l'ONE rencontre une partie des besoins des professionnels, il est nécessaire de mettre en place d'autres actions, pour couvrir les besoins non rencontrés.

Il appartient par ailleurs aux pouvoirs organisateurs et aux directions d'inciter les membres de leur personnel à s'inscrire et à participer de manière active aux formations, tout en mettant en place les conditions de travail favorables. Cette dynamique repose sur un temps d'analyse des besoins, des objectifs professionnels et de la pertinence du choix de la thématique de formation dans la réalisation des objectifs généraux et/ou spécifiques du milieu d'accueil, en lien avec l'amélioration de la qualité d'accueil des enfants.

Le partage et le transfert des acquis de la formation avec l'ensemble du personnel du milieu d'accueil est aussi important. Des temps de réunion seront nécessaires pour organiser des échanges autour des thèmes abordés et travaillés pour en définir les axes de changement potentiel dans la mise en œuvre du projet d'accueil.

Pour mener à bien ce programme, l'ONE assure la mise en œuvre et la coordination du subventionnement des formations. Cela se concrétise par 3 types d'actions :

- Un suivi administratif et évaluatif organisé par la cellule de formation continue de la DPP, chargée de l'opérationnalisation de l'offre et de son bilan.
- Des réunions de comité de suivi (composé des organismes de formation subventionnés, de représentants de l'ONE et du Ministre de tutelle) : 4 réunions ont été organisées en 2015 : principalement centrées sur la finalisation du Programme Triennal 2014-2017, les aménagements de la procédure d'agrément et de subventionnement, la présentation du plan annuel 2015, la conception des brochures et le démarrage du cycle, la présentation d'outils élaborés par les opérateurs de formation, des partenaires ou par l'ONE et utiles pour les pratiques formatives.
- Des réunions du comité de pilotage interne (représentants de l'ONE) : 6 rencontres ont été prévues pour préparer les réunions avec les opérateurs de formations, élaborer le programme triennal et le plan annuel 2015, analyser les demandes d'agrément et de subventionnement 0-3 et 3-12 ans et préparer l'offre subventionnée.

Sur base des tableaux de réalisations renseignés par les opérateurs de formation, nous pouvons établir que, pour le cycle de formation 2014-2015 (couvrant majoritairement 2015) : 5.478 professionnels issus du secteur 0-3 ans, 4.597 professionnels issus du secteur 3-12 ans et 176 professionnels issus du secteur 0-12 ans, ont suivi une formation. Les chiffres indiquent une répartition suivante de l'offre : 53,4% pour le secteur 0-3 ans, 44,8% pour le secteur 3-12 ans et 1,7% pour le secteur 0-12 ans.

*(Voir la partie ONE en chiffres pour l'évaluation de ces formations par les participants).*

Les moments consacrés à la formation continue, pour qu'ils prennent pleinement sens pour les professionnels, sont essentiels car ils leur donnent l'opportunité de s'arrêter un temps pour réfléchir seul et/ ou collectivement, à leurs pratiques, leurs valeurs et leurs représentations de l'enfant et de la famille, aux situations de travail. Ils contribuent à développer leur positionnement professionnel et à professionnaliser les actes quotidiens. Il est donc essentiel que chaque lieu d'accueil articule les « dispositifs de formation continue » à une réflexion plus globale sur le développement des compétences professionnelles et sur les possibilités de mises en pratique dans le lieu de travail de « ce qui est mobilisé » en formation (transfert des compétences dans les pratiques quotidiennes).

## AUTRES ACTIONS POUR SOUTENIR LA FORMATION ...

### Accueillants et co-Accueillants – incitant formation

Depuis 8 ans, les Accueillants d'enfants conventionnés ou autonomes ont la possibilité de prétendre à un incitant financier annuel pour leur permettre de participer à une ou deux journées de formation continue pendant l'année. Dans ce secteur également, il est important de se retrouver et de discuter entre pairs, d'autant plus que le travail des Accueillants est plutôt solitaire. L'aspect financier ne doit pas être un frein à leur participation.

*(Voir ONE en chiffres)*

### Focus Projet QualiFESC

A la suite de la 6<sup>e</sup> réforme de l'Etat en janvier 2015 qui transfère des compétences du Fédéral aux Communautés, les moyens pour les milieux d'accueil d'enfants relevant du FESC – le Fonds des Equipements et des Services Collectifs – du secteur public ou privé dépendent désormais de l'ONE.

En septembre 2015, une convention a été créée entre l'ONE et l'APEF asbl. Cette convention donne au Fonds pour le secteur des Milieux d'Accueil d'Enfants (MAE) les moyens financiers de mettre en place des formations afin de permettre aux travailleurs des institutions ex-FESC de répondre aux exigences de l'ONE en matière de formation de base (100h ATL) et continue (50h ATL en 3 ans).

### Focus analyse des demandes de formations

Chaque année, le comité de pilotage interne des formations continues subventionnées par l'ONE détermine les priorités en matière de formation continue et ce pour les différents publics visés par le Programme triennal. Ces priorités sont reprises sous la forme d'un plan annuel.

En 2015, Les orientations prioritaires ont été dégagées à partir de l'analyse et du croisement des ressources suivantes :

- l'expertise des représentants des secteurs présents au comité de pilotage interne ;
- les recommandations des coordinateurs accueil et des agents conseil (recueil des attentes et besoins des professionnels de l'accueil) ;

- la coordination éducation à la santé ;
- les questionnaires de fréquentation ONE du cycle 2013-2014 (5860 questionnaires encodés) ;
- les formulaires de demande des incitants de formation (accueillants à domicile) ;
- les partenaires du secteur (recherche du FRAJE<sup>1</sup>, rapports d'activités des opérateurs de formations – cycle 2013-2014).

De plus une enquête a été réalisée auprès des milieux d'accueil du secteur 0-3 ans afin de collecter leurs besoins et demandes de formation, en collaboration avec la coordination accueil de l'ONE. Les questionnaires accompagnés et recueillis par les CAL et ACA ont été analysés sur base des thématiques issues du Programme triennal précédant. Plusieurs items ont été rajoutés autour des thématiques suivantes : « jouer avec 3 fois rien », « la psychomotricité et l'aménagement de l'espace », « l'envie de communiquer », « les activités d'extérieurs », « l'accompagnement du lien parent-enfant en SASPE », « les outils de communication », « la gestion des émotions des professionnels » et « le langage des signes ». Cette action sera reconduite en 2016. L'important est de répondre au mieux aux attentes et aux préoccupations des personnes qui travaillent au quotidien avec les enfants. Les pratiques évoluent, changent et surtout se professionnalisent dans l'intérêt de tous. Il importe donc de réévaluer chaque année les besoins et les demandes.

En 2015, 496 questionnaires ont été retournés par les structures d'accueil (69 questionnaires pour le Brabant Wallon, 58 questionnaires pour Bruxelles, 82 questionnaires pour le Hainaut, 136 questionnaires pour Liège, 65 questionnaires pour le Luxembourg et 86 questionnaires pour Namur).

Thèmes de formation	% de la demande
Premiers soins en cas d'urgence	7,21%
Alimentation saine (besoins physiologiques, comportements alimentaires, produits de saison, produits locaux, suremballage, gaspillage,...)	6,03%
Communication avec les parents (y compris position professionnelle dans la relation)	5,91%
Jeux et construction de soi	5,52%
Réanimation pédiatrique	4,95%
Développement de l'enfant (physique, relationnel, social, affectif, psychomoteur,...)	4,73%
Observation de l'enfant (respect de son développement, de ses besoins, aménagement des conditions d'accueil,...)	3,32%
Problématiques spécifiques (exemples : agressivité, pleurs et colères, ...)	3,32%

Pour l'ensemble des structures, un tiers des demandes exprimées se concentrent actuellement sur huit thématiques :

Il s'agit pour certains de thèmes courts, pratiques, concrets, nécessitant surtout une information large d'un intervenant apportant un certain savoir. D'autres questions abordent des aspects plus relationnels du travail des professionnels et mériteraient davantage de temps de formation. Comment mesurer l'acquis et le travail qui reste à poursuivre ? Comment mesurer l'impact de la formation sans entrer dans la sphère personnelle ? Comment aller au-delà de l'information et proposer une réflexion à plus long terme ?

Dans l'avenir, on peut très certainement présager d'une augmentation des demandes mieux ciblées et justifiées par les pratiques.

<sup>1</sup> FRAJE, Recherche exploratoire sur les besoins en formation du personnel des milieux d'accueil 0-3 ans en région BXL-Capitale.



## LES RECHERCHES ET LES ETUDES

### 1 RECHERCHE SUR LES FORMATIONS INITIALES DES PROFESSIONNELS DE L'ENFANCE 0-12 ANS

Confiée à l'équipe PERF<sup>1</sup> de l'Ulg, la recherche<sup>2</sup> sur les formations initiales des professionnels de l'enfance s'est poursuivie et a abouti à un ensemble de recommandations en vue d'orienter une réforme des formations initiales.

Cette recherche a permis de définir mieux les compétences nécessaires tant pour l'accueil des enfants de 0 à 12 ans, que pour les fonctions d'encadrement et de direction des différents services d'accueil. La méthodologie de la recherche consistait en une analyse contextualisée de quatre systèmes éducatifs par les chercheuses au départ de la littérature mais aussi d'échanges avec des experts et des visites.

De plus, une démarche participative a associé différents acteurs de l'accueil, de la formation, de l'enseignement : une centaine de personnes ont participé à chacune des 4 journées d'études organisées (3 en 2014 et 1 en 2015). Elle a permis d'aider à se décentrer de nos réalités locales et de découvrir d'autres systèmes éducatifs au niveau européen. Lors de chaque journées d'étude, un processus de consultation des participants a été prévu afin d'identifier des éléments du contexte étudié méritant une attention particulière pour améliorer notre propre système éducatif. Après la France, la Flandre, l'Angleterre (présentées en 2014), la Suède a été le 4<sup>e</sup> cas étudié. Ce pays se caractérise par une offre intégrée de services universels et un système de formation cohérent pour l'ensemble des professionnels du champ. Un rapport de synthèse a été produit pour chaque système éducatif analysé (téléchargeable sur orbis ulg et sur le site de l'ONE).

(France) <http://hdl.handle.net/2268/179759> / (Flandre) <http://hdl.handle.net/2268/179760> / (Angleterre) <http://hdl.handle.net/2268/181636> / (Suède) <http://hdl.handle.net/2268/182790>

La troisième étape de la recherche a permis l'analyse croisée d'une part des compétences au cœur des métiers et des expériences européennes. Cette analyse débouche sur 12 recommandations, permettant d'établir une vision plus claire des métiers de l'enfance, en phase avec les besoins actuels du terrain, les savoirs et prescrits en vigueur ainsi que les évolutions de notre société. Nous épinglerons quelques-unes de celles-ci tout en invitant le lecteur à découvrir l'argumentaire détaillé du rapport de recherche.

Les deux premières recommandations concernent la mise en place de formations de niveau supérieur (bachelor) tant pour l'accueil de l'enfance 0-12 ans que pour les encadrants. Il est également prévu une formation spécifique de niveau master pour les directions des établissements. Il ne s'agit pas de supprimer les autres formations existantes dans le champ de l'accueil. Il s'agirait plutôt d'offrir des voies de mobilité horizontale et verticale en lien avec une révision de la réglementation de l'accueil et de permettre de développer des compétences essentielles pour améliorer la qualité de l'accueil. Cela permettrait aux personnes déjà en fonction d'acquérir un niveau de formation plus approfondi dans le cadre de formations en cours d'emploi. En lien avec ces deux recommandations, les référentiels métiers et de formation concernant les filières existantes et à venir seraient élaborés à la fois pour fonder la mise en place d'une formation au niveau supérieur et la révision des formations du niveau de l'enseignement secondaire. Une attention particulière est aussi envisagée concernant la formation des formateurs et la mise à disposition de ressources (en étroite collaboration avec l'ONE) pour permettre aux enseignants des différentes filières concernées de disposer de supports pédagogiques permettant d'articuler au mieux les formations sur la réalité des métiers concernés.

<sup>1</sup> Professionnalisation en Education : Recherches et formations

<sup>2</sup> Article 123 du contrat de gestion de l'ONE



Mettons aussi en évidence une des recommandations qui concerne la nécessité de disposer de temps pour développer les compétences individuelles et collectives : il s'agit ici clairement de reconnaître la nécessité de temps de réflexion et de concertation en dehors de la présence des enfants. (voir [rapport de recherche](#) sur le site de l'ONE ou encore <http://hdl.handle.net/2268/185594>)

Dans le second semestre 2015, l'ONE a invité les différents cabinets concernés (enseignement obligatoire, enseignement supérieur, enseignement de promotion sociale) ainsi que les partenaires à impliquer (AGERS, ARES, SFMQ) pour présenter les résultats de la recherche ainsi que les enjeux à faire évoluer le système de formations initiales dans le champ de l'accueil.

L'équipe de recherche a également présenté dans différentes instances (Conseil d'avis, Fédérations) les recommandations.

## 2 RECHERCHE « ETRE LÀ, À CÔTÉ ... L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES FACE AU HANDICAP DE LEUR ENFANT » - DVD

La prise en compte, par l'ONE, des familles ayant un enfant en situation de handicap n'a été que grandissante ces dernières années. Une multitude d'initiatives favorisant l'accueil et l'accompagnement de ces familles existent déjà.

De nombreux échanges ont été organisés avec des agents ONE travaillant dans les Départements accueil et accompagnement, avec des parents et des acteurs. Ces rencontres ont permis d'identifier des difficultés vécues par les professionnels mais aussi des ressources dans leur travail avec les familles ayant un enfant en situation de handicap et ce, dans tous les lieux de vie qu'elles fréquentent. À partir de ce travail collaboratif, des recommandations à l'attention des agents de l'ONE ont été élaborées et présentées en 2012.

En 2014, l'ONE avait réalisé un outil professionnel donnant la parole à des agents ONE, des professionnels de l'enfance, des parents et des experts sur leurs expériences en matière d'accompagnement des situations de handicap. Ce film avait été tourné dans des lieux divers accueillant des familles et des enfants dès la grossesse de la mère jusqu'aux 12 ans de l'enfant. Il s'agit du DVD « être là, à côté ... » qui est adressé à l'ensemble des professionnels ONE (accueil et accompagnement). Afin de permettre aux équipes de travailler les différentes séquences, le DVD a été complété, en 2015, par deux carnets d'accompagnement.

Ils permettent de guider le travail réalisé à partir de la vidéo, de proposer des pistes d'utilisation, de susciter des discussions et des questionnements, d'encourager l'analyse des pratiques d'accompagnement et de soutenir les agents par le passage d'informations et le rappel d'outils existants.

L'outil « Etre là, à côté » comportant le DVD et les deux carnets d'accompagnement a été conçu pour répondre à trois objectifs :

- Faire connaître les recommandations prises par l'Office pour l'accompagnement des familles qui doivent faire face au handicap de leur enfant et la philosophie de travail par rapport à la visée de « lieux inclusifs »,
- Rendre visibles des initiatives concrètes qui ont permis de trouver des pistes « ad hoc » et contextualisées pour l'écoute et l'accompagnement des familles,
- Montrer la diversité des lieux fréquentés par les familles et les professionnels, la diversité des familles, des situations rencontrées, les accompagnements mis en place par l'ensemble des acteurs...

## 3 RECHERCHE « ENSEMBLE, VISIONS DES LIEUX PLUS INCLUSIFS » DANS LE SECTEUR DE L'ACCUEIL DES ENFANTS DE 3 À 12 ANS

La question de l'accessibilité des structures d'accueil de l'enfance à toutes les familles est à l'ordre du jour des travaux de l'Office depuis plusieurs années. En 2014, le Conseil d'avis avait finalisé une note sur l'accessibilité du secteur 3- 12 ans, soulignant à quel point les lieux d'accueil des enfants sont des lieux d'éducation où se jouent des enjeux d'égalité de genre, de cohésion sociale, de mixité, de découverte des différences et d'apprentissage de la citoyenneté. Malgré la conviction de l'Office du rôle que peuvent jouer les lieux d'accueil, considérés non seulement comme des lieux de détente et d'expérimentations, mais aussi comme lieux d'apprentissage du vivre ensemble et leviers de réduction des inégalités entre enfants, force est de constater que l'accès à l'accueil de tous les enfants est loin d'être une réalité, notamment pour les populations les plus démunies au sens large. En effet, de nombreux obstacles subsistent pour que ces enfants puissent participer aux activités de loisirs, culturelles, artistiques et sportives. Et parmi eux, les représentations des professionnels qui gardent une approche centrée sur les particularités opposée à la vision d'accueil de tous, le manque de visibilité de l'offre de service amenant les parents à penser que le service n'est pas fait pour leur enfant, le manque de lisibilité du projet d'accueil du service qui ne permet pas aux bénéficiaires potentiels de comprendre les pratiques quotidiennes et les conditions d'accueil (« Que va-t-il arriver à mon enfant une fois que je ne serai pas présent dans le milieu? »)



En 2015, la cellule CAIRN s'est attelée à poser, avec le secteur 3-12 ans, un cadre de réflexion et mener une recherche directement avec les acteurs du secteur pour à la fois développer une vision inclusive et à partir de celle-ci, construire des outils pédagogiques à implémenter par la suite avec les partenaires de la formation initiale et continue. Ces actions s'inscrivent dans le droit fil du plan de mobilisation contre la précarité et l'exclusion pour viser un service de qualité accessible à tous.

Dans un premier temps, des rencontres dans les 6 subrégions ont été menées afin de collecter, auprès des acteurs de terrain, des expériences inclusives réussies. Ces expériences, émaillant un dossier pédagogique, éclairent la question de l'accessibilité primaire (Humblet, Laevers, 2013) des lieux d'accueil : qu'est-ce que l'ONE et les lieux d'accueil qu'il subventionne peuvent mettre en œuvre pour informer tous les publics qu'ils peuvent bénéficier d'un accueil de qualité pour leur enfant ?

Les expériences permettent de dégager de nombreuses pistes et invitent chaque équipe concrètement à travailler des caractéristiques qui visent à rendre le lieu d'accueil plus inclusif encore. Il en va de même de la question corollaire : l'accessibilité secondaire (Humblet, Laevers, 2013). Que met-on en œuvre pour que toutes les familles, après avoir franchi le seuil de la porte des lieux d'accueil, se sentent les bienvenues ? Valoriser les compétences de tous les intervenants (enfants, parents, professionnels) est un premier repère incontournable. Chacun a à apprendre à l'autre et de l'autre.

Ces deux repères sont centraux dans les travaux menés par la CAIRN ONE et ont donné les premières indications pour la constitution d'un dossier « Ensemble, visons des lieux plus inclusifs ». Les étapes ultérieures visent la réalisation de malles pédagogiques.

## **4 RECHERCHE « A LA RENCONTRE DES PARENTS ET DES ENFANTS QUI FRÉQUENTENT LES ÉCOLES DE DEVOIRS »**

Les missions d'une école de devoirs ne se limitent pas au soutien scolaire, elles incluent également le développement intellectuel de l'enfant, son développement social, son ouverture aux cultures et son éducation à la participation et à la citoyenneté.

Afin de synthétiser les prises de position des acteurs issus du secteur scolaire et extrascolaire en Fédération Wallonie-Bruxelles, plusieurs chantiers ont été mis en route.

L'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ) a lancé une recherche en mai 2012 sur « la place des travaux à domicile dans la vie des enfants de l'enseignement primaire ». Celle-ci a été confiée au Service d'analyse des Systèmes et des Pratiques d'enseignement de l'Ulg et est téléchargeable sur le site de l'OEJAJ. Il en résulte que les balises fixées par le texte réglementaire sont très diversement respectées sur le terrain.

La Commission d'avis sur les écoles de devoirs a décidé de créer un groupe de travail sur les travaux à domicile en prolongement de cette étude. Ce groupe de travail va s'atteler à l'élaboration d'un recueil de bonnes pratiques en écoles de devoirs (EDD) par rapport aux travaux à domicile.

Une deuxième recherche lancée en 2014 par l'OEJAJ et menée par l'ULB s'interroge sur les représentations des enseignants sur les devoirs. Cette recherche est actuellement en cours auprès des élèves de deux Hautes écoles qui forment des futurs enseignants.

Afin d'avoir toutes les facettes de la thématique, il reste à questionner les parents sur leurs représentations des devoirs. Et à recueillir la parole des enfants qui fréquentent les écoles de devoirs afin de connaître leurs attentes et les besoins qu'ils identifient en matière d'accompagnement aux apprentissages en général et dans le cadre des activités créatives, ludiques, sportives ou culturelles ainsi que par rapport à l'organisation et l'encadrement des EDD.

Cette recherche menée par RTA (Réalisation Téléformation Animation asbl) a débuté en septembre 2015 et se terminera fin 2016.

### **Les objectifs sont les suivants :**

- 1)** identifier les représentations concernant les travaux à domicile auprès des parents et des enfants qui fréquentent les écoles de devoirs (dresser un profil des familles dont les enfants fréquentent les EDD, analyser la place du devoir au sein de ces familles, quelles sont les représentations autour du devoir, quel est le positionnement de ces familles par rapport à l'école ou à l'enseignant ...);
- 2)** élaborer un outil d'informations ciblé s'adressant aux parents dont les enfants vont à l'école de devoirs (messages à destination des familles, propositions de bonnes pratiques (en collaboration avec la Commission d'avis)).

D'autres recherches ont également vu le jour en 2015 dont celle sur le profil des volontaires à l'ONE dont les objectifs et les résultats ont été largement développés dans la partie «Le secteur des consultations».



## L'ONE PRÉPARE L'AVENIR

### 1 RÉFORME DU SECTEUR ACCUEIL PETITE ENFANCE

La réglementation actuelle a plus de 10 ans et repose sur une vision plus ancienne encore. Une refonte globale est nécessaire pour tenir compte de l'évolution de la situation du secteur.

Le système actuel est de qualité (universel, centré sur les droits des enfants, accessible au plus grand nombre, bienfaisant pour les enfants précarisés, ...), mais doit être amélioré (accessibilité des parents, formation des professionnels, pérennité des milieux d'accueil, ...) et actualisé.

Le projet de réforme comporte 6 phases, dont 2 se sont clôturées en 2015 avec l'adoption, en décembre, des lignes directrices. Épinglons encore l'inspiration du Code de qualité européen de 6 axes de travail : gouvernance ; accessibilité ; ressources humaines ; qualité ; structures et financement ; accompagnement, évaluation et contrôle. A suivre en 2016...

### 2 STATUT DES ACCUEILLANTS CONVENTIONNÉS AVEC UN SERVICE

Depuis avril 2003, les accueillants d'enfants conventionnés bénéficient d'un statut social, qui constitue une avancée mais est considéré comme insuffisant en matière de stabilité de ressources financières.

Durant l'année 2015, des rencontres ont eu lieu entre des représentants du secteur, l'ONE et le Cabinet de la Ministre de l'Enfance. Plusieurs pistes ont été examinées et leurs impacts budgétaires estimés. A suivre en 2016...

### 3 GIMA-PUB

Depuis l'arrêté de 2003 (réglementation générale), les décisions de refus d'inscriptions sont motivées (absence de place disponible, le cas échéant pour l'horaire demandé, ou incompatibilité de la demande avec le projet d'accueil et/ou au Règlement d'Ordre intérieur) et sont notifiées aux parents sur base d'un modèle. Un système de transmission aux Administrations subrégionales de l'ONE des copies de décisions fonctionne depuis une dizaine d'années.

Afin d'améliorer ce système, le projet « GIMA-PUB »<sup>1</sup> a été décidé (article 92 du Contrat de gestion 2013-2018 de l'ONE). Il s'agit de mettre en œuvre la centralisation informatisée sur internet de l'ensemble des demandes d'inscription et de mettre à disposition des parents un outil d'information concernant les milieux d'accueil de la petite enfance. Il vise à recueillir des informations sur les besoins des familles en matière d'accueil afin de permettre une meilleure définition des politiques en matière d'accueil de la petite enfance.

Kind & Gezin a mené une expérience pilote en ce sens qui visait à une centralisation des demandes accompagnée de « guichets locaux (lokaal loketen) » géré par les communes en Flandre et la Commission communautaire flamande à Bruxelles. L'ONE avait envisagé un développement en synergie avec le projet de Kind & Gezin, mais au vu des résultats, cette approche a dû être revue.

<sup>1</sup> Gestion Informatisée des Milieux d'Accueil - PUBLICITÉ

Des rencontres ont dès lors eu lieu entre l'ONE et de nombreux Pouvoirs organisateurs de milieux d'accueil de la Fédération Wallonie-Bruxelles. La réflexion s'est en outre nourrie des systèmes mis en place à Bruxelles-Ville, en Flandre et dans des villes étrangères : mise en œuvre, besoins en matière de données et questions relatives à l'accessibilité.

Les travaux de réflexion et de concertation se poursuivent en vue de respecter les règles en matière de protection de la vie privée ; de conserver la qualité de la relation parents-milieux d'accueil et de maintenir l'accessibilité des milieux d'accueil aux parents.

## 4 SECTEUR DES ÉCOLES DE DEVOIRS

- Renforcement du Service EDD en vue du renouvellement massif des reconnaissances des écoles des devoirs en 2016 : 264 EDD devront renouveler leur reconnaissance.
- Poursuite du travail sur le transfert du FESC : vers un nouveau subventionnement et un nouvel accompagnement des EDD ex-FESC (période transitoire) : voir pages...
- Accompagnement et reconnaissance des structures reprises dans le cadre du Plan quinquennal de la cohésion sociale de la COCOF
- Réalisation d'une campagne sur le volontariat et sur la création de nouvelles EDD.

# La communication avec les usagers - L'ONE à l'International

## Les colloques en Belgique et à l'étranger



### UNE COMMUNICATION MULTIMEDIA ET MULTIFOCALÉ AVEC LES USAGERS

L'ONE diffuse un ensemble d'informations destinées à répondre aux besoins des (futurs) parents tant sur les services offerts par l'ONE que sur des sujets liés au soutien à la parentalité et à la santé globale de l'enfant et de la (future) mère.

Outre le contact direct avec les TMS de l'ONE, ces informations sont également véhiculées aux (futurs) parents à travers des campagnes thématiques, des outils vidéos accessibles en télévision et web, des médias sociaux, des outils d'animations, différents outils papiers (brochures, carnets, affiches) ainsi qu'un site web.

Une communication multimédia et multifocale accompagnée des outils utilisés par l'Office témoigne de la volonté de toucher un public très large et ce, le plus précocement possible. En 2015, cette volonté a notamment été illustrée lorsque l'ONE s'est rapproché de son public sur les médias sociaux Facebook et Twitter. En parallèle, l'Office a continué à développer des brochures toujours plus illustrées auprès des familles.

L'ONE développe également des contacts avec la presse afin de valoriser ses actions via des contacts personnalisés, des communiqués ([ONE.be](http://ONE.be)), des dossiers de presse, et organise, et/ou participe, à des colloques, à des initiatives internationales tant en Belgique qu'à l'étranger.

## 1 L'ONE SUR LES MEDIAS SOCIAUX

Depuis le 9 novembre 2015, pour poursuivre une politique de communication moderne, globale et multimédia, l'ONE rentre sur les médias sociaux Facebook et Twitter. Cette présence en ligne a permis de 'réactualiser' différentes productions de l'Office en redirigeant le public vers le site [one.be](http://one.be). Brochures, vidéos, actualités et autres ont, chaque jour, été postées en vue de répondre aux questions que pourrait se poser le public.

### ● 1.1 [FACEBOOK](#)

Pour la [page Facebook](#), dont le public cible est principalement constitué de parents et familles, les objectifs sont de valoriser l'image de l'ONE comme une organisation moderne et proche de son public ; de générer du trafic vers le site web [ONE.be](http://ONE.be) et d'améliorer le référencement naturel ; de mieux connaître le public, ses besoins d'informations et ses attentes vis-à-vis de l'Office ; de sortir d'un mode de communication descendant et de replacer l'utilisateur au centre ; de créer un espace de discussion maîtrisé ; de favoriser des échanges durables avec le public en créant une communauté de « fans » en ligne et les inciter à devenir des ambassadeurs de l'organisation et à la valoriser auprès de leurs « amis » Facebook.

6 mois après le lancement sur ce réseau social, une évaluation quantitative et qualitative a été réalisée. Celle-ci a permis de dénombrier 7785 fans sur la page Facebook de l'ONE. Parmi ces fans, 87% sont des femmes âgées de 18 à 44 ans qui vivent principalement en Belgique et pratiquent le français.

## ● 1.2 TWITTER

La [page Twitter](#) étant principalement destinée à un public de professionnels, les objectifs sont d'asseoir l'ONE comme l'organisme de référence dans les domaines de la maternité, de la naissance et de l'enfance en Belgique francophone ; d'imposer l'ONE comme l'un des experts dans ces domaines au niveau international ; d'entretenir et développer les relations avec la presse et les différents partenaires.

L'évaluation après 6 mois a permis d'identifier 310 followers sur la page Twitter de l'Office. Lors de ces 6 mois, l'ONE a mis en ligne 274 tweets soit 13 tweets par semaine.

## ● 1.3 YOUTUBE

La consultation de vidéos en ligne est en forte croissance depuis quelques années. Cette tendance s'explique notamment par la démocratisation de l'accès à internet et la multiplication de ses supports (ordinateurs, tablettes, smartphones). Partant de ce constat, l'ONE a créé, en parallèle à son site web, une chaîne sur le réseau social 'YouTube' afin d'améliorer sa présence et sa visibilité digitale, mais aussi de développer une plus forte proximité et un meilleur engagement des familles.

Depuis son lancement, la [chaîne de l'ONE](#) est une véritable réussite en termes d'audience. A titre d'exemple, le nombre de vues de nos capsules « Air de familles » a été multiplié par cinq depuis sa création.

## 2 FILM CORPORATE



En 2015, l'ONE a fait réaliser une vidéo à destination du grand public et des professionnels intitulée « ONE, un bon départ dans la vie.» Il s'agit d'un film court qui dure moins de 4 minutes et fait la synthèse de l'ensemble des compétences gérées par l'Office et décrit ses missions et ses services. Afin de rendre l'information disponible auprès d'un plus grand nombre, une version sous-titrée en anglais a également été produite.

## 3 AIRS DE FAMILLES

Depuis 2012, c'est dans un esprit plus dynamique et proche du public que les thèmes sont abordés, notamment à travers des interventions de parents, d'enfants et d'adolescents. Depuis janvier 2014, le Soir Mag, relaie chaque mercredi les informations véhiculées. Pour compléter cette synergie médiatique, les vidéos « [Air de familles](#) » peuvent être visionnées à tout moment sur [one.be](#) ou sur Youtube et, depuis novembre 2015, sur la page Facebook de l'ONE.

L'ambition des microprogrammes télévisés « Air de familles » coproduits par l'ONE et la RTBF depuis 2003 est de mieux faire connaître aux familles de la Fédération Wallonie-Bruxelles les services offerts par l'ONE. Il vise également à transmettre des informations relatives à la santé et à l'éducation de leurs enfants. Ces capsules sont multidiffusées toute la semaine sur la Une ainsi que sur Télé Bruxelles.

## 4 LES WEBDOCS DE L'ONE « [WWW.AIRDEFAMILLES.BE](#) »

Pour compléter l'information diffusée via les airs de familles, l'ONE (en collaboration avec Dewproduction) développe depuis 2014 de nouveaux outils d'information à destination des parents : des webdocumentaires (accessibles via [one.be](#) ainsi que sur [www.airdefamilles.be](#)). Ces 'webdocs' permettent d'approfondir des thématiques abordées notamment via les airs de familles en multipliant les interventions d'experts, les témoignages de parents, etc.

## 5 [ONE.BE](http://www.one.be)

Créé en 1997, [www.one.be](http://www.one.be) s'est imposé comme un site de référence pour toutes les questions relatives à l'enfance. Actualités, librairie en ligne, documentation, capsules vidéo, moteurs de recherche, la variété et la richesse de son contenu lui assurent une réelle attractivité auprès des familles et des professionnels de l'enfance. En septembre 2015, ce site s'est vu offrir une rubrique FAQ qui a été élaborée sur base d'une analyse quantitative des demandes du public entrant sur les boîtes mails génériques des différents services de l'ONE.

**Un formulaire de contact « [info@one.be](mailto:info@one.be) » a été créé sur le site de l'ONE.**

Ce contact indispensable avec le public permet à l'Office de fournir par cette voie des renseignements sur les services offerts et répond aux interrogations des parents et des professionnels (environ 300 mails par mois pour l'année 2014). Ceci permet également de mieux cerner les besoins d'information de son public. Depuis la création des FAQs, on observe que le nombre de demandes mensuelles via la boîte info a diminué de moitié.

## 6 CONTACT PRESSE

Les relations avec la presse font partie des compétences principales du Service Communication Externe. Pour l'année 2015, 5 communiqués de presse ainsi que 5 dossiers de presse ont été réalisés.

En 2015, l'ONE aura été mentionné directement dans la presse écrite à 127 reprises.

## 7 COMMUNICATIONS LIEES A DES SITUATIONS DE CRISE

Durant l'année 2015, l'actualité a, par 2 fois, amené l'Office à communiquer en urgence.

D'abord début septembre lors de l'arrivée massive de réfugiés au Parc Maximilien. L'ONE avait fait distribuer des flyers d'information en arabe et en anglais renseignant les migrants sur le rôle de ses consultations. Ces informations également disponibles sur le site [one.be](http://one.be) étaient accompagnées d'une carte indiquant les consultations les plus proches du Parc Maximilien.

À la suite des attentats de Paris, le 13 novembre 2015, la Belgique était en état d'alerte niveau 4. Pour des raisons de sécurité, le Gouvernement avait alors ordonné la fermeture des consultations et des crèches. Dans la cacophonie médiatique, l'ONE a communiqué quotidiennement sur ses médias en ligne ([one.be](http://one.be), Facebook, Twitter) afin de renseigner au mieux son public sur l'évolution de la situation.

## 8 [VIVREICI.BE](http://vivreici.be)

La présence de l'ONE sur cette plate-forme en ligne permet de rediriger le public en quête de milieux d'accueil ou de consultations vers le moteur de recherche présent sur le site de l'Office. Il est prévu que les productions webdocs Air de familles soient à l'avenir également référencées.

## 9 LES BROCHURES DE L'ONE : UN OUTIL INDISPENSABLE POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS AU QUOTIDIEN

La multiplicité des familles, rencontrées par les agents de l'ONE (en consultation prénatale, à la maternité, en consultation pour enfants) et/ou fréquentant des structures d'accueil de l'enfance, amène à diversifier les outils d'information à leur attention.

L'exercice est délicat et le rôle de l'accompagnement professionnel, tout particulièrement vis-à-vis d'un public fragilisé, est primordial.

En effet, on évoque souvent que l'écrit est peu adapté aux publics maîtrisant mal l'écrit ou la langue. Toutefois, s'il est accompagné par un professionnel de terrain, ce support matériel concret devient interactif et permet l'échange autour de sujets en lien avec les besoins des parents.



En terme d'information, l'objectif premier est de rendre accessible les différents messages et anticiper/répondre aux questions que se posent les (futurs) parents.

Dès lors, lors de la création d'un outil accessible au plus grand nombre, il conviendra d'être particulièrement vigilant à la clarté des messages utilisés. Que ce soit en utilisant du texte pour les personnes maîtrisant suffisamment le français et baignant dans la culture de l'écrit ; et/ou en utilisant des illustrations (porteuses elles-mêmes de messages) pour les personnes qui, pour diverses raisons, ne maîtrisent pas le français ou sont peu familières de l'écrit (personnes migrantes non francophones, personnes allo/autochtones francophones illettrées ou analphabètes, personnes scolarisées peu attirées par l'écrit, personnes souffrant d'un handicap mental...).

La pertinence de ce compromis est à chaque fois questionnée au regard des destinataires visés et de la façon la plus efficace de les atteindre.

Une alternative possible étant de faire coexister deux médias (de niveaux d'accessibilité différents) pour une même thématique.

## Le rôle de l'illustration

### En 2015, trois brochures ont été évaluées : l'allaitement maternel, le biberon et la diversification alimentaire.

Cette évaluation a mis en évidence un degré de satisfaction élevé quant à l'accessibilité des messages, que ce soit auprès des parents que des professionnels (intra et extra ONE) amenés à accompagner ces brochures. La richesse des illustrations fut particulièrement mise en exergue.

Une fiche « *Signes d'alerte devant vous faire consulter d'urgence à la sortie de la maternité* » a particulièrement été bien accueillie auprès des professionnels qui la considèrent comme un support pour étayer leur discours « synthétique, facile à utiliser auprès de tout le monde et apprécié du public par son côté visuel et son format léger » (réf : questionnaires d'évaluation de la brochure auprès des professionnels).

S'il n'y a pas une ligne de conduite définie et systématique à ce sujet, un constat est évident : le dessin est « parlant ».

Au-delà de sa première fonction d'illustration, il est devenu vecteur de message incontournable, support pédagogique et constitue un facteur d'attrait non négligeable.

## 9.1 Des traductions en langues étrangères

Depuis 10 ans, différentes brochures de l'ONE sont traduites par le Setis (asbl assurant un service de traduction et d'interprétariat, cf p.21) pour soutenir le travail d'accompagnement des TMS. Ces traductions sont destinées à un public ne parlant pas ou peu le français, mais n'ayant pas de problème avec la lecture dans leur langue. 50% des TMS des CPN et des CE utilisent ces brochures pour accompagner les (futurs) parents concernés.

Toutes les traductions existantes (la plupart dans les 10 langues les plus demandées par les TMS) sont disponibles sur [one.be](http://one.be).

## 9.2 « Le matériel de bébé, petit guide pour bien choisir » est une nouvelle brochure qui a vu le jour suite à l'évaluation de la brochure « Comment choisir le matériel de puériculture ? », et qui a été développé en collaboration avec divers organismes comme le CRIOC, Infor-Allaitement, le Bureau de normalisation et le SPF économie.

Face au foisonnement d'articles de puériculture inondant le marché à grand renfort de publicités, il semblait donc pertinent d'adapter la brochure existante pour guider au mieux les futurs parents dans les choix à poser lorsqu'ils sont à la recherche de matériel de puériculture.

D'une famille à l'autre, d'un parent à l'autre, les souhaits sont très variables. « Le matériel de bébé, petit guide pour bien choisir » les aide à faire les choix répondant au mieux à leurs besoins et à ceux de leur bébé.

La première partie de la brochure parcourt les questions de base et apporte une réflexion sur l'essentiel et le superflu, les alternatives à l'achat de matériel neuf, et sensibilise à la qualité des articles sur le plan de la santé environnementale et au choix du matériel en fonction des besoins spécifiques.

La deuxième partie reprend un ensemble d'articles pour bébé présents dans la plupart des listes de naissance. Les articles retenus, classés en chapitres liés aux besoins de bébé (bébé dort, bébé mange,...), correspondent à ceux dont les parents pourraient principalement avoir besoin pour leur enfant au cours de sa première année. Des tableaux synthétiques les aident à choisir les modèles correspondant le plus adéquatement à leur situation. Un schéma détaillé illustre les principaux articles de chaque catégorie. Il est complété par des règles de bonne utilisation et quelques points d'attention.

Pour en savoir plus : [http://www.one.be/parents/publications-parents/detail-publication/le-materiel-de-bebe-petit-guide-pour-bien-choisir/?tt\\_products%5Bsword%5D=mat%C3%A9riel](http://www.one.be/parents/publications-parents/detail-publication/le-materiel-de-bebe-petit-guide-pour-bien-choisir/?tt_products%5Bsword%5D=mat%C3%A9riel)



En quelques années, GSM, tablette, notebook, TV, ordinateur... ont envahi nos foyers.

Leur utilisation quotidienne s'est normalisée et suscite des interrogations, de la part des parents et des professionnels. Pour développer leur regard critique au sujet de la place et du rôle des écrans dans la vie quotidienne des enfants, l'ONE a choisi de mener une campagne de 2 ans en collaboration avec le Conseil Supérieur de l'Éducation aux Médias (CSEM).

Si l'année 2014 fut réservée à la phase exploratoire, 2015 a vu se concrétiser différentes actions de sensibilisation des professionnels mais aussi des parents.

### Une enquête

L'ONE et le CSEM ont mené, au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles, une étude auprès des professionnels de l'enfance et des familles avec de jeunes enfants (moins de 6 ans). Cette enquête, confiée au Centre d'Études de la Communication de l'UCL, visait à appréhender les différents modes d'utilisation des écrans et leur imprégnation au sein des familles.

De mars à juin 2015, cette recherche a interrogé deux publics.

D'une part, des parents d'au moins un enfant âgé de 0 à 6 ans. Leurs témoignages ont permis de dresser un état des lieux des usages des écrans par leurs enfants, des façons dont ils gèrent et régulent ces usages ainsi que de dégager leurs attitudes face aux écrans au sein de l'espace familial.

D'autre part, des professionnels de la petite enfance ont été entendus en tant qu'acteurs de terrain de première ligne ayant un lien privilégié avec les familles. Ils ont pu témoigner de la nature de leurs échanges avec les parents sur cette question des écrans (des limites, interdictions ou les usages à encourager), sur leur vision des problèmes et sur leurs attitudes en tant que professionnels. Les chercheurs ont travaillé selon deux méthodes : sur base de réponses à un questionnaire (méthode quantitative) et sur base d'entretiens, de discussions menées en groupe avec des parents et des professionnels (groupes de discussion, méthode qualitative).

**L'enquête montre que parents et professionnels considèrent l'usage des écrans par les enfants de 0 à 6 ans, comme étant globalement défavorable à l'épanouissement des enfants.** Cela contraste avec le fait que les familles comptent en général six types d'appareils à écran différents, dont la plupart sont dans l'espace familial. Cette attitude défavorable se traduit par une éducation soucieuse d'éloigner les enfants des écrans, mais qui se heurte à des contraintes de cohabitation familiale quotidienne qui en atténuent l'effectivité.

Peu nombreux sont les parents qui favorisent et encouragent sélectivement des usages d'écrans qu'ils considèrent comme indispensables au développement individuel et social des enfants. Toutefois, les parents manifestent en général une réelle volonté d'accompagner les enfants plutôt que d'interdire ou empêcher. Ils sont conscients de la nécessité d'éduquer les enfants aux écrans, mais peinent à identifier les conduites positives à adopter face à ces objets à la fois convoités et préoccupants.

**L'enquête suggère d'aider au mieux les parents à passer d'une certaine diabolisation anxieuse des écrans à une posture éducative raisonnée et sereine.**

## Des recommandations

Parallèlement à cette enquête, un groupe de travail composé de représentants du monde de l'éducation aux médias et de différents départements de l'ONE a réfléchi à l'élaboration de recommandations à l'attention des professionnels pour un usage réfléchi des NTIC avec les enfants. Dans une démarche de non-culpabilisation des parents et surtout de soutien à la parentalité, elles se déclinent en 5 axes :

- Identifier l'environnement de l'enfant de façon réaliste ou prendre du recul par rapport au cadre de vie de l'enfant ;
- Trouver l'équilibre : une activité utilisant le numérique est une activité parmi d'autres pour garder un équilibre du point de vue de la santé, des finances et de l'écologie ;
- Privilégier le dialogue : inutile d'être expert en nouvelles technologies pour accompagner son enfant dans le dialogue et la confiance ;
- Être positif : reconnaître les opportunités éducatives et ludiques des usages numériques ;
- Poser un cadre : à l'adulte de délimiter, en fonction des valeurs qu'il souhaite transmettre, du contexte familial et des spécificités de chaque enfant (âge, compétences, connaissances), les conditions d'usage des écrans.

## Des journées de sensibilisations

Les résultats de l'enquête et les recommandations de l'ONE ont fait l'objet d'une présentation à l'occasion de différentes manifestations en 2015.



Ils ont été dévoilés en avant-première à plus de 500 participants le 14 octobre 2015, lors du Salon de l'Éducation de Charleroi. Pour enrichir la réflexion, Serge Tisseron (Psychiatre, Docteur en Psychologie et Directeur de Recherche à l'Université Paris VII et auteur connu de plusieurs ouvrages sur les enfants et les écrans) a apporté son éclairage d'expert sur le sujet et une table ronde a réuni des professionnels de l'enfance et de l'éducation aux médias.

Trois journées d'études sur le thème « les enfants et les écrans » ont ensuite accueillis près de 750 professionnels de la petite enfance et de l'enfance (TMS, Services PSE et Centre PMS, responsables de Milieux d'accueil 0-3 ans et de services d'Accueillants conventionnés, Agents conseils, Lieux de rencontre, Opérateurs ATL). L'objectif de ces journées était de créer un socle commun de connaissances sur le thème des enfants et des écrans à travers le prisme du soutien à la parentalité et de l'éducation aux médias. Il s'agissait aussi de découvrir des ressources et des acteurs locaux dans le domaine de l'Éducation aux médias.

Les recommandations ont également fait l'objet d'une présentation lors de la journée destinées aux médecins ONE, aux lieux de rencontre, aux volontaires mais aussi lors du Vlaams Mediawijs Congres .

La presse a massivement relayé les résultats de l'enquête et les recommandations de l'ONE (émission radio sur Vivacité en direct du salon, interviews dans la presse écrite et télévisée – la Une, RTL, Télé-Sambre, Radio Contact, publication d'articles dans la presse locales et dans les médias spécialisés ...).



## L'ONE A L'INTERNATIONAL – LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET A L'ETRANGER

### 1 LES ENQUÊTES ET RÉSEAUX INTERNATIONAUX

#### ● 1.1 Le code de qualité européen

L'ONE s'est impliqué dans les travaux européens ayant permis, en 2015, l'adoption d'un code de qualité européen, dont la traduction en français a été réalisée cette année.

[http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework/archive/documents/ecec-quality-framework\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework/archive/documents/ecec-quality-framework_fr.pdf)

La création d'un code de qualité, cordonné par la DG Education de la Commission européenne, place résolument la politique de l'accueil de l'enfant dans la sphère éducative. Respectueux de la diversité des usages nationaux, les promoteurs du code entendent soutenir les états membres vers des objectifs communs, en s'appuyant sur une philosophie partagée. Le code se présente, dès lors, comme un outil non contraignant, dont les lignes directrices sont:

- l'accessibilité pour chaque enfant à un milieu d'accueil, quelle que soit la situation professionnelle et financière de ses parents. Ce qui implique le respect de la diversité des formes familiales ;
- l'accueil en soutien au développement des enfants, à travers des activités favorisant l'apprentissage et la socialisation ;
- la qualification du personnel accueillant avec, en corollaire, des conditions de travail encourageantes. Le partenariat avec les parents est également une condition essentielle de définition de la qualité ;
- le suivi et l'évaluation de la qualité (des processus), cela en respectant des principes éthiques, tels la transparence et l'utilité et guidés par une approche centrée sur l'enfant, ainsi que par les valeurs communes d'équité, de justice, d'égalité des sexes et de respect de la diversité ;
- la gouvernance (une vision claire des responsabilités aux différents niveaux de pouvoir) et le financement de l'accueil.

L'enfant est au centre du code qui promeut la prise en compte de son avis sur les conditions et les pratiques éducatives et d'accueil, les travaux l'établissant - selon une vision européenne partagée - comme un être compétent, acteur de son propre développement.

L'évaluation est indispensable pour permettre la mesure des politiques et pour soutenir l'évolution progressive vers un accueil universel de qualité pour tous..

A l'heure où l'Office s'attache à réviser sa politique d'accueil, la parution du code de qualité européen est une opportunité d'intégrer des standards européens en Fédération Wallonie-Bruxelles.. Ce code fait, dès à présent, partie des outils de référence pour la réforme des milieux d'accueil

Le code a fait l'objet, en octobre 2015, d'une présentation aux partenaires ONE, cela avec la participation d'un représentant de la Direction générale Education de la Commission européenne,.

<http://www.one.be/actualites-one/details-actualites-one/code-de-qualite-europeen-pour-l-accueil-et-l-education-des-jeunes-enfants/>.

L'ONE était également présent à l'invitation de K&G pour une discussion sur cette thématique.

<http://tinyurl.com/z42shty>

## ● 1.2 Eurydice

[http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/thematic\\_reports/190EN.pdf](http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/thematic_reports/190EN.pdf)

L'ONE a collaboré avec la Commission européenne pour dresser un portrait comparatif de l'accueil de l'enfance à travers l'Europe. Aux données quantitatives, s'ajoutent des éléments qualitatifs de qualité, issus du code de qualité européen.

## ● 1.3 ESN (European Social Network)

European Social Network est un réseau dépendant de la DG Emploi de la Commission européenne. Ce réseau est à l'initiative de l'importante recommandation «Investing in children: breaking the cycle of disadvantage.»

Pour la première fois cette année, l'ONE a été invité à participer à une peer review visant à examiner l'implémentation de la recommandation au niveau belge. La délégation belge était conduite par le SPP intégration sociale et comprenait des représentants des communautés, régions et pouvoirs locaux, illustrant la nécessité de coordination entre les différents niveaux de pouvoir en Belgique pour lutte de manière coordonnée contre la pauvreté.

<http://www.esn-eu.org/events/33/index.html>

<http://www.esn-eu.org/news/645/index.html>

<https://twitter.com/ESNsocial> : il est possible de suivre les travaux d'ESN sur twitter

## ● 1.4 Eurochild



**Eurochild**

Eurochild est un réseau européen d'organisations et d'acteurs qui s'emploient à améliorer la qualité de vie des enfants et des jeunes en Europe. L'ONE co-organisera en juillet 2016 la conférence annuelle d'Eurochild qui aura pour objectif de mieux sensibiliser petits et grands aux droits des enfants et de leur permettre de se faire entendre.

## ● 1.5 Forum transatlantique FRB

Depuis 2012, l'ONE participe au Forum Transatlantique «Petite Enfance: Investir dans le développement des jeunes enfants issus de familles migrantes ou à faible revenu», organisé par la Fondation Roi Baudouin. En 2015, l'ONE a été présent aux rencontres organisées sur le thème les «centres intégrés» (Dublin) et «multi identité, multi diversité et multilinguisme» (Washington).

## ● 1.6 Pikler International

L'ONE est membre associé de Pickler International et a pris part au Conseil d'Administration qui s'est déroulé à Berlin. Pour rappel, cette association a pour mission d'organiser des échanges entre les différents groupes qui promeuvent les idées piklériennes. Il a pour vocation de préserver l'authenticité des idées piklériennes, de valoriser l'expérience de l'Institut Pikler de Budapest et de promouvoir la recherche clinique et pédagogique.

## ● 1.7 ChildONEurope



Pour rappel, cette association vise à créer un forum de discussion et d'échange de connaissances et de bonnes pratiques sur les politiques de l'enfance, principalement à travers des activités de recherche et d'étude. <http://www.childoneurope.org/fr/>

Le secrétariat de cette association est assuré par l'ONE.

Un séminaire consacré aux politiques de l'enfance et à la lutte contre la pauvreté a été organisé à Paris en novembre 2015. <http://www.one.be/professionnels/accueil-de-l-enfant-actualites/actualites-details/seminaire-de-childoneurope-2015/>

## LES COLLOQUES, LES FORMATIONS, LES ÉCHANGES, EN BELGIQUE, ET À L'ÉTRANGER

En 2015, l'ONE a été présent à de nombreux colloques et formations en relation avec quelques thématiques privilégiées à savoir, le soutien à la parentalité, la lutte contre la pauvreté, la santé, la prévention de la maltraitance. A titre d'exemple, l'ONE a été invité par l'université de Rabat à faire part de son expérience en matière de lutte contre la violence faite aux enfants .;

<http://www.one.be/actualites-one/details-actualites-one/partenariats-internationaux/>

[http://www.one.be/calendrier/journees-detudes-sur-la-violence-educative-ordinaire-atfale/2015/05/14/?tx\\_cal\\_controller\[view\]=event&tx\\_cal\\_controller\[type\]=tx\\_cal\\_phpicalendar&tx\\_cal\\_controller\[lastview\]=view-month|page\\_id-2621](http://www.one.be/calendrier/journees-detudes-sur-la-violence-educative-ordinaire-atfale/2015/05/14/?tx_cal_controller[view]=event&tx_cal_controller[type]=tx_cal_phpicalendar&tx_cal_controller[lastview]=view-month|page_id-2621)

Les violences éducatives ordinaires désignent tout acte violent utilisé quotidiennement pour éduquer les enfants dans les familles et les lieux de collectivité. Elles regroupent notamment: les tapes, les fessées, les humiliations, les cris, les secousses, etc. Ces pratiques, dont seraient victimes plus de 8 enfants sur 10 dans le monde, constituent à la fois un frein à une éducation de qualité et un manque de respect de l'enfant en tant qu'être humain à part entière et sujet de droits. La participation de l'ONE à ce colloque s'inscrit dans une volonté de créer, maintenir et enrichir des partenariats internationaux avec des institutions engagées dans la prévention de la maltraitance infantile.

Ces journées ont eu pour objectifs de:

- Sensibiliser les décideurs, les professionnels de l'éducation et les parents au phénomène de la violence éducative ordinaire;
- Apporter des données issues de différentes recherches sur les conséquences néfastes de la violence éducative ordinaire;
- Echanger des expériences nationales et internationales sur des pratiques qui protègent les enfants et les aident à bien grandir;
- Proposer des contenus et des outils à développer auprès des professionnels de la petite enfance dans le cadre de leur formation.

Le service soutien à la parentalité de l'ONE prenait la parole à l'Université de Lille 1 pour un colloque intitulé « **Regards de notre société sur l'éducation et la santé de l'enfant : expériences de soutien à la parentalité** » [http://www.creainpdc.fr/sites/www.creainpdc.fr/files/programme\\_journee\\_detude\\_3\\_fevrier\\_2015\\_lille\\_1\\_master\\_ppls.pdf](http://www.creainpdc.fr/sites/www.creainpdc.fr/files/programme_journee_detude_3_fevrier_2015_lille_1_master_ppls.pdf)

L'ONE participait à la 19ème journée d'étude du CEDE ( club Européen des diététiciennes de l'enfance ) sur le thème « **Le lait maternel : Un aliment ancestral qui nous étonnera toujours** », au Centre Hospitalier Luxembourg – Hôpital Municipal

<http://blog.santelog.com/2014/11/30/lait-maternel-un-aliment-ancestral-qui-nous-etonnera-toujours-19e-journee-detude-club-europeen-des-dieteticiens-de-lenfance/>

L'ONE participait également au colloque organisé par l'institut de la famille sur le thème « **Utiliser l'émotion comme un outil d'intervention dans la relation d'aide** ».

<http://www.institut-famille.com/utiliser-lemotion-comme-un-outil-dintervention-dans-la-relation-daide>

L'ONE intervient financièrement pour permettre aux différentes directions d'inviter des conférenciers étrangers.

L'ONE a accueilli une stagiaire américaine pour une durée de 3 mois, en partenariat avec l'IFE ([www.ife-edu.eu](http://www.ife-edu.eu))

L'ONE veille aussi à la traduction de ses outils en anglais ( film corporate, brochures d'éducation à la santé)