

L'ONE en actions 2014

Cette partie « l'ONE en actions » se penche sur les actions et projets clôturés en 2014 ainsi que sur certains faits marquants qui ont constitué l'actualité de l'ONE en 2014.

Tous les textes légaux qui instituent l'ONE et établissent son fonctionnement sont consultables ici : <http://www.one.be/index.php?id=2409>

Table des matières

1. LA MISSION ACCOMPAGNEMENT	5
1.1. LA COORDINATION ACCOMPAGNEMENT	5
1.1.1 UNE ACTION DE PREVENTION ET DE SOUTIEN A LA PARENTALITE ASSUREE PAR LE TMS	5
1.1.2 RENFORCEMENT DE L'ENCADREMENT ET COORDINATION DES AGENTS DE PREMIERE LIGNE.....	9
1.2. LE SECTEUR DES CONSULTATIONS	10
1.2.1 L'ACTIVITE MEDICALE	10
1.2.2 L'ATTENTION PORTEE AUX VOLONTAIRES.....	10
1.2.3. L'AMELIORATION CONTINUE DES LOCAUX DE CONSULTATIONS.....	11
1.2.4 L'INTERPRETARIAT SOCIAL	12
1.2.5 SUIVI DE LA GROSSESSE.....	12
1.2.6. ACCOMPAGNEMENT DE L'ENFANT DE 0 À 6 AU SEIN DE SA FAMILLE.....	13
1.3. L'ACTION ENFANCE MALTRAITEE	17
1.3.1 PREMIER DECRET MALTRAITANCE : 30 ANS DEJA.....	17
1.3.2 EVALUATION DU PROTOCOLE DE COLLABORATION ENTRE SOS ENFANTS ET L'AIDE A LA JEUNESSE.....	17
1.3.3 TRAVAIL EN RESEAU	17
1.3.4. CARNET DE NOTES.....	18
1.3.5. PROTOCOLE AVEC CHILD FOCUS.....	18
1.3.6. LES « TRIOS DU CAEM ».....	18
1.4. L'ADOPTION	19
1.4.1 REGLEMENTATIONS : QUELLES MODIFICATIONS PORTEES AU DECRET ?.....	19
1.4.2. ACCOMPAGNEMENT DES CANDIDATS ADOPTANTS	19
1.4.3. ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS DE NAISSANCE ET SUIVI DES ENFANTS.....	20
1.4.4. SUIVI POST-ADOPTIF ET LA RECHERCHE DES ORIGINES.....	20
1.4.5. FAITS MAJEURS ET INNOVANTS.....	20
1.5. L'ONE PRÉPARE L'AVENIR - PERSPECTIVES DU SECTEUR ACCOMPAGNEMENT	21
2. LA MISSION ACCUEIL	22
2.1. L'ACCUEIL PETITE ENFANCE	22
2.1.1 CRÉATION DE MILIEUX D'ACCUEIL	22
2.1.2 INFRASTRUCTURE.....	23
2.1.3 QUALITÉ DE L'ACCUEIL : RENOUELEMENT ET DÉLIVRANCE DES ATTESTATIONS DE QUALITÉ	23
2.1.4 ACCESSIBILITÉ	23
2.1.5 ALIMENTATION	24
2.1.6 SANTÉ	25
2.1.7 DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES.....	25
2.1.8 CULTURE : EVEIL CULTUREL DES TOUT-PETITS	26
2.1.9 SOUTIEN A L'ACTIVITE DES MILIEUX D'ACCUEIL.....	26
2.1.10 ANNIVERSAIRES : 10 ANS DÉJÀ !	27
2.2. L'ACCUEIL SPÉCIALISÉ (0-7 ANS)	29
ACCOMPAGNEMENT DES SASPE	29
2.3. L'ACCUEIL TEMPS LIBRE	29
2.3.1 L'ACCUEIL EXTRASCOLAIRE	29
2.3.2 LES CENTRES DE VACANCES	30
2.3.3 SECTEUR DES ÉCOLES DE DEVOIRS	32
2.3.4 ACTIONS DES COORDINATEURS ACCUEIL DANS LATL	34
2.3.5 L'AIR DE RIEN, CHANGEONS D'AIR : AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR DANS LES COLLECTIVITÉS DE 3 À 18 ANS.....	34

2.4. LES RECHERCHES ET LES ÉTUDES	35
2.4.1 RECHERCHES SUR LES FORMATIONS INITIALES.....	35
2.4.2 LES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP DE 0 À 12 ANS EN FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES : UN ÉTAT DES LIEUX QUANTITATIF ET QUALITATIF	35
2.4.3 RECHERCHE SUR LE COÛT DE L'ACCUEIL	36
2.5. LA FORMATION CONTINUE DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL 0-12 ANS	36
2.5.1 AUTRE ACTION POUR SOUTENIR LA FORMATION	37
2.5.2 FOCUS PROGRAMME TRIENNAL 2014-2017	37
2.6. L'ACCOMPAGNEMENT DES MILIEUX D'ACCUEIL PAR LES CONSEILLERS PÉDAGOGIQUES	38
2.7. L'ONE PRÉPARE L'AVENIR	38
2.7.1. RÉFORME DU SECTEUR ACCUEIL PETITE ENFANCE	38
2.7.2 TRANSFERT DU FONDS D'EQUIPEMENTS ET DE SERVICES COLLECTIFS (FESC)	38
2.7.3 SUIVI DU PROJET DE CONSTRUCTION D'UNE APPLICATION INFORMATIQUE POUR LES TROIS SECTEURS DE L'ATL.....	39
3. LA COMMUNICATION AVEC LES USAGERS – L'ONE À L'INTERNATIONAL – LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER	40
3.1 LA COMMUNICATION AVEC LES USAGERS	40
3.1.1. AIRS DE FAMILLES	40
3.1.2 LES WEBDOCS DE L'ONE WWW.AIRDEFAMILLES.BE	40
3.1.3 L'ONE SUR YOUTUBE.....	40
3.1.4 ONE.BE.....	41
3.1.5. L'ONE EN RADIO.....	41
3.1.6. L'ORGANISATION DE MODULES D'ANIMATION : UNE OCCASION DE TISSER DES LIENS ENTRE DES PARTENAIRES DU MONDE DE LA SANTÉ ET DU SOCIO-CULTUREL.....	41
3.1.7. FOCUS SUR L'ALIMENTATION : DE NOUVELLES BROCHURES ET DES ACTIVITÉS LORS DE LA SEMAINE DE L'ALLAITEMENT	42
3.1.8. ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION.....	42
3.1.9. CAMPAGNE DE L'ONE 2014-2015	42
3.2 L'ONE À L'INTERNATIONAL LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER	43
3.2.1 LES ENQUÊTES ET RÉSEAUX INTERNATIONAUX.....	43
3.2.2 LES COLLOQUES, LES FORMATIONS, LES ÉCHANGES, EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER	44

1. LA MISSION ACCOMPAGNEMENT

Le département accompagnement est organisé en 2 directions (Direction de la Coordination Accompagnement et Direction des Consultations et Visites à Domicile) 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.

1.1. LA COORDINATION ACCOMPAGNEMENT

La Direction de la Coordination Accompagnement assure l'organisation, l'encadrement, le soutien et l'évaluation des agents de terrain que sont les TMS, ceci via les Coordinateurs accompagnement.

1.1.1 UNE ACTION DE PREVENTION ET DE SOUTIEN A LA PARENTALITE ASSUREE PAR LE TMS

La mission du Travailleur Médico-Social (TMS) de l'ONE est centrée sur la promotion du bien-être de l'enfant.

819 TMS travaillent au quotidien, au contact du public, en collaboration avec les médecins de consultation et les volontaires et dans le cadre d'un réseau de partenaires locaux sur l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ils représentent la moitié du personnel de l'ONE, marquant ainsi l'importance du travail de terrain auprès des enfants et de leurs familles.

Les prestations de TMS sont réparties entre les subrégions en fonction de critères objectifs en lien avec l'activité des consultations et les besoins de la population.

Nombre de TMS par subrégion d'affectation au 31 décembre 2014

LIEU D'AFFECTION	Femmes	Hommes	Total
Brabant Wallon	42	0	42
Bruxelles	228	3	231
Hainaut	255	3	258
Liège	162	1	163
Luxembourg	50	0	50
Namur	73	2	75
Total général	810	9	819

Source Direction du Développement des Ressources Humaines (DDRH) – ONE 2014

Le TMS propose un accompagnement à toutes les familles dès la conception de l'enfant, jusqu'au 6^e anniversaire de ce dernier. Ce service universel¹ est gratuit et sur base volontaire. Une attention particulière est cependant portée aux enfants et familles les plus fragilisés.

Le TMS développe en collaboration avec d'autres professionnels de santé, des actions de prévention primaire et d'accompagnement des (futurs) parents. Il travaille notamment avec les médecins et les sages-femmes, dans les consultations prénatales hospitalières ou de quartier. Il rencontre les parents pendant le séjour à la maternité ainsi que dans le service de néonatalogie. Il mène son action au service des familles au sein des consultations pour enfants ainsi que dans les consultations organisées dans des milieux d'accueil (Maison de l'Enfance, Maison Communale d'Accueil de l'Enfance).

Les TMS exercent aussi leur rôle psycho-médico-social en rencontrant les familles à l'occasion de visites à domicile, d'entretiens au local, de permanences au local ou lors d'activités collectives.

La formation du TMS

Le travailleur médico-social a une formation de base d'infirmier, de sage-femme ou d'assistant social.

Le métier de TMS quant à lui revêt des facettes médicales, sociales et relationnelles. Et, quelle que soit sa formation de base, le TMS doit pouvoir répondre aux attentes que fixe sa mission. Cet apprentissage du métier est assuré par l'ONE.

Une formation à l'entrée en fonction le prépare à exercer ce métier aux multiples facettes. Le nouveau TMS fait l'objet d'une attention particulière lors de son intégration dans l'institution et pour sa formation : Il suit un cycle de formations théoriques ; il est accompagné par son responsable (Coordinateur) et par un tuteur qui prend en charge son apprentissage pratique du métier.

En 2014, la direction a mis en place pour compléter le processus, des journées subrégionales qui présentent les différents acteurs de la subrégion et fait le point avec les nouveaux TMS sur leurs acquis, leurs questions et difficultés.

La formation en cours d'emploi prend ensuite le relais pour entretenir et développer les compétences liées à ce métier spécifique et pour soutenir les agents qui l'exercent.

La continuité de l'action

La continuité est un principe d'action indispensable pour assurer un accompagnement de qualité de l'enfant et de sa famille.

¹ Service d'accompagnement des familles accessible à tous et sans discrimination.

Ce principe est mis en œuvre et soutenu de diverses façons :

- la collaboration entre les TMS de consultation prénatale (CPN), des services de liaison en maternité (SL), de service néonatal (SUN) et de secteur des consultations (consultation pour enfants-CE, consultation périodique-CPér, car sanitaire, surveillance élargie à domicile-SED), est largement préconisée au travers des outils et des pratiques. Les échanges d'informations utiles dans le respect du secret professionnel partagé et de la transparence vis-à-vis des parents sont d'autant plus importants que lorsque les parents sont en situation de grande vulnérabilité ou que la sortie de la maternité est précoce.

L'accent est mis sur la collaboration entre ces services, dans les différents chapitres du vade-mecum.

- un nouveau dispositif a été mis en œuvre en 2014 pour assurer la continuité dans l'accompagnement de familles qui nécessitent un suivi renforcé, en cas d'absence d'un TMS. Des outils ont été créés à cet effet. Ils permettent aux TMS remplaçants de prendre rapidement connaissance de ces situations et de mettre en œuvre le suivi nécessaire.
- le dispositif des TMS volants qui existe depuis 2006, a été évalué en 2014. L'objectif de ce dispositif est d'organiser les remplacements en cas de congé de maladie ou d'absence d'un agent et de répondre ainsi à la nécessité de continuité de service. Le dispositif est piloté par un comité constitué de membres de l'encadrement et toutes les pistes d'amélioration sont explorées.

Un cadre de travail renforcé

Le cadre de référence du travail du TMS est défini au travers d'un vade-mecum. Celui-ci indique et décrit les moyens d'action à déployer pour assurer un accompagnement de qualité.

Le chapitre concernant le suivi des enfants de 0 à 6 ans étant déjà mis en œuvre depuis 2009, il a été complété en 2013 par les chapitres sur le suivi prénatal, la liaison et le service en unité néonatale. Le vade-mecum couvre donc actuellement l'ensemble des services assurés par les TMS.

La présentation et la diffusion des derniers chapitres a démarré fin 2013 et s'est prolongée en 2014. Le travail d'intégration des pratiques a été mené dans le cadre des réunions organisées par les Coordinateurs accompagnement tout au long de l'année 2014.

Il est aussi apparu intéressant d'évaluer la mise en pratique du chapitre sur le suivi de 0 à 6 ans et de l'actualiser.

Des ateliers d'échanges de pratiques doivent encore être organisés et animés par les Coordinateurs pour atteindre cet objectif.

Le TMS, un acteur au centre de la lutte contre la pauvreté

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

Les TMS sont de plus en plus confrontés à des situations de grande vulnérabilité, notamment dans les zones urbaines, mais aussi dans certaines régions rurales qui accueillent des populations issues des villes qui cherchent à se loger à moindre coût. Les régions sont touchées différemment.

Au-delà des problématiques croissantes (paupérisation, augmentation de bénéficiaires de services en séjour illégal, augmentation des problèmes de santé mentale, fragilités économiques ...) auxquelles sont confrontés les TMS, ils doivent aussi faire face régulièrement à l'agressivité et la violence, ce qui génère une certaine insécurité et du stress.

La peur du contrôle social refait surface au sein de certaines couches de la population ainsi que la non-satisfaction de besoins essentiels (nourriture, logement salubre, soins médicaux ...) et ces différents phénomènes compliquent l'exercice du métier de TMS qui est avant tout préventif et axé sur le soutien à la parentalité et la bienveillance. La charge psycho-sociale est importante étant donné la complexité et la gravité de certaines situations.



Les suivis renforcés se multiplient dans de nombreuses régions. Les demandes des familles sont aussi très larges (logement, alimentation...) et peuvent dépasser le cadre des missions des TMS. 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, etc. 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.

Le travail en partenariat avec d'autres intervenants comme le CPAS ou d'autres services sociaux s'avère sur ce plan incontournable, même s'il est fort limité en zone rurale ou très compliqué dans les zones urbaines où les services sont noyés.

Des inquiétudes peuvent aussi survenir par rapport à de la négligence ou de la maltraitance d'enfant. Les TMS ont alors recours au référent maltraitance de leur subrégion ou aux services spécialisés tels que les équipes SOS ou le SAJ.

Face à ces situations, le travail de TMS est d'une grande utilité sociale. Le plus important, c'est de créer une relation de confiance avec les (futurs) parents, d'être dans l'écoute attentive, de les soutenir et de les accompagner dans les démarches nécessaires. C'est tout l'art de se fixer des objectifs réalistes, de s'adapter aux situations, d'apporter les conseils utiles et personnalisés ainsi que le réconfort nécessaire, de proposer les orientations adéquates et de garder le lien pour devenir une personne de référence.

La visite à domicile (VAD)

La visite à domicile constitue un pilier important. C'est un moyen d'action spécifique de l'activité professionnelle du TMS.

La visite à domicile consiste en un entretien au domicile des (futurs) parents dans un contexte différent de celui de la consultation. Elle permet au TMS d'approcher la réalité de vie des familles qu'il accompagne et d'adapter son action en fonction de celle-ci.

Elle offre aux futurs parents et parents un temps d'écoute et de soutien adapté dans un contexte approprié à l'échange et au dialogue.

Ce moyen d'action a montré son utilité et, son maintien voire son développement constitue avec l'accompagnement en consultation, une priorité dans les actions mises en œuvre par l'ONE pour atteindre ses objectifs.

La visite à domicile est également valorisée et explicitée dans le vade-mecum du TMS. Des formations théoriques visent à renforcer les connaissances sur lesquelles le nouveau TMS pourra s'appuyer en visite à domicile.

L'outil d'objectivation et d'analyse systémique « Chemin d'Enfance » centré sur l'enfant dans son environnement familial et articulé avec le dossier médical permet de faire, avec la famille, le bilan de ses ressources et de ses difficul-

tés. Il favorise les échanges avec les partenaires internes à l'ONE. Il est présenté aux familles et le projet d'accompagnement est négocié avec elles, en toute transparence.

Un outil similaire appelé « Chemin de naissance » est en cours d'élaboration pour les TMS qui assurent le suivi prénatal. Il sera testé en 2015 auprès de TMS dans la perspective de le généraliser.

Enfin, un flyer présentant au public l'offre de service qui est faite en visite à domicile, a été diffusé en 2014 afin de mieux faire connaître ce moyen d'action.

Faire face aux inégalités sociales en matière de santé

Dans le prolongement de la recherche-action menée avec des consultations prénatales sur la question de la réduction des inégalités sociales (2010 et 2012), un certain nombre de Coordinateurs ont participé à un groupe de travail qui avait pour objectif d'adapter les outils à disposition des TMS dans le sens d'une meilleure prise en compte des Inégalités Sociales de santé (ISS).

Les outils doivent permettre 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. Les outils ont été finalisés en 2014.



Une formation a été organisée pour les Coordinateurs accompagnement et celle-ci doit leur permettre de transmettre aux TMS les notions d'ISS et d'accompagner leur utilisation des outils.

Les plateformes prénatales : Une réponse nouvelle à des demandes spécifiques

Depuis 2012, en réponse à une demande et en l'absence de structures de consultations prénatales ONE en province de Luxembourg, une nouvelle forme de suivi prénatal a émergé.

Une plateforme constituée de deux TMS chargées de l'accompagnement de femmes enceintes en situation de grande vulnérabilité a été constituée. Ces femmes sont orientées vers la plateforme par les gynécologues avec lesquels l'ONE a signé une convention. Ce suivi psycho-social est réalisé au domicile ou lors d'entretiens dans des locaux d'équipe ou de consultations. L'évaluation de la plateforme qui a eu lieu en 2014 a montré l'intérêt d'un tel dispositif.

Sur base de l'expérience de la province de Luxembourg, un projet similaire est en voie d'être organisé en 2014 dans l'arrondissement de Verviers en province de Liège. La mise sur pied d'autres plateformes serait en étude et envisageable dans les prochaines années.

Les rencontres avec de nombreux intervenants médicaux et sociaux des hôpitaux ont appuyé le besoin de mettre en place un tel service d'accompagnement prénatal. La mise en route effective de ces projets nécessite des collaborations étroites avec différents acteurs et notamment la signature de conventions entre les médecins et l'ONE.

La mission principale de la plateforme est d'assurer aux futures mères en situation de vulnérabilité un accompagnement psychosocial de qualité et de veiller à un suivi médical optimal.

Le contrat de gestion de l'ONE dégage des moyens pour soutenir ce nouveau service offert.

Un projet d'envergure : L'informatisation du terrain

L'informatisation des travailleurs médico-sociaux de l'ONE est un projet d'envergure qui permettra de soutenir le travail des agents de terrain par l'utilisation des technologies modernes.

Cette informatisation a pour objectifs d'alléger 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 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 points positifs sont donc nombreux. Il faut encore y ajouter les avantages économiques et environnementaux qui 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 principalement les 800 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.

Le projet prévoit d'équiper chaque TMS d'un terminal répondant aux conditions de mobilité des agents de terrain (légèreté, encombrement réduit, robustesse, écran satisfai-



sant, rapidité de fonctionnement, ...), de mettre à leur disposition une connectivité adaptée à la mobilité ainsi qu'une messagerie efficace, de développer au fur et à mesure, des applications spécifiques au métier et d'intégrer à terme l'application de commande de vaccins « e-vax ».

C'est un projet important pour le secteur et pour l'ONE dont la mise en œuvre présente une grande complexité. Il devra nécessairement être progressif et donc étalé sur plusieurs années.

La première phase du projet lancée en 2014 a consisté en une analyse métier réalisée par un consultant externe. Tous les processus relatifs aux métiers du terrain ont été relevés. Ce travail servira de base au développement des applications futures.

Avant de se lancer dans l'équipement de l'ensemble des TMS, il est apparu indispensable de passer par un projet pilote qui permette de tester le matériel et la connectivité. Cette phase permet la confrontation pratique aux réalités de terrain. Ce projet a démarré en décembre 2014 pour 6 mois.

Trois secteurs géographiques couverts par trois maternités ont été choisis pour le périmètre expérimental. Il s'agit de Seraing, Mouscron, puis Arlon et Virton.

Le testing concerne 45 TMS dont 11 travaillent en maternité dans le cadre du service de liaison ; les autres assurant l'accompagnement, dès le retour à domicile des enfants nés dans ces maternités.

Il était dès lors intéressant de tester l'encodage sous format électronique de deux premiers volets BDMS (l'« avis de naissance » et la fiche « premier contact ») ainsi que la rapidité de transmission du premier document vers le TMS de secteur.

Un support informatique au sein de la Direction de la Coordination Accompagnement (DCA) est chargé du suivi du projet, en lien avec le Help Desk de la Direction des Technologies de l'Information (DTI). Il est chargé de l'analyse des besoins, de l'information et la formation des acteurs, du relais entre les acteurs métier et les experts informatiques, du suivi du développement des applications métier.

L'évaluation de cette phase du projet permettra d'orienter les choix en vue de la généralisation de l'informatisation.

1.1.2 RENFORCEMENT DE L'ENCADREMENT ET COORDINATION DES AGENTS DE PREMIERE LIGNE

Le développement d'un management de proximité est un facteur essentiel pour assurer la qualité du travail sur le terrain.

Même si les conditions objectives telles que la dispersion des équipes sur le terrain ne le facilitent pas, les Coordinateurs accompagnement ont intégré cet objectif et le mettent en œuvre dans la mesure des possibilités.

Avant 2014, la DCA comptait 32 Coordinateurs accompagnement encadrant chacun 26 TMS environ, organisés eux-mêmes en 3 équipes.

Une coordination proche du terrain : Le management de proximité

Les Coordinateurs assurent l'accompagnement des structures et sont responsables de la qualité du travail développé sur le terrain par les TMS et du lien entre les TMS au sein des équipes et l'institution.

C'est une mission de soutien, d'évaluation et d'encadrement qui favorise l'harmonisation des pratiques et procédures, la formation et l'information des agents de première ligne, ainsi que la continuité des services offerts.

Le développement d'un management de proximité est un facteur essentiel pour assurer la qualité du travail.

Un e-news management a été mis en ligne pour alimenter les pratiques managériales des Coordinateurs et ainsi les soutenir dans leur métier.

La fonction de Responsable régional

Il est donc apparu nécessaire de renforcer l'encadrement au sein de la DCA par l'intégration de Responsables Régionaux de la Coordination Accompagnement (RRCAT) vu le nombre de Coordinateurs à encadrer et les distances géographiques séparant les agents de leur hiérarchie. L'objectif recherché était de renforcer le soutien individuel aux Coordinateurs, d'assurer un suivi constant des actions développées sur le terrain ainsi que des pratiques préconisées.

Dans un premier temps, deux RRCAT ont intégré la Direction : une pour les équipes de Bruxelles et du Hainaut, une autre pour les équipes de Liège et de la Lotharingie (Namur, Brabant wallon et Luxembourg). Ces engagements ont été effectifs durant l'année 2014.

La fonction de Responsable régional est donc clairement une fonction d'encadrement des Coordinateurs, une fonction de relais de l'information ascendante et descendante et d'appui à la réflexion stratégique de la Direction.

Les Responsables régionaux sont présentes dans leur subrégion. Elles rencontrent ainsi régulièrement les Coordinateurs et les autres responsables subrégionaux, apportant ainsi un soutien rapproché aux acteurs et assurant une prise en charge des problématiques locales rapidement et de façon continue. Elles facilitent donc le pilotage de la direction par une circulation rapide des informations et un suivi structuré des demandes.

Elles participent aussi pleinement à l'objectif d'harmonisation des pratiques.

1.2. LE SECTEUR DES CONSULTATIONS

Le suivi de l'ensemble des consultations est assuré par la Direction des Consultations et Visites à Domicile sur les plans administratif et financier. La réforme des Consultations de 2004 lui octroie les missions d'agréer, de subventionner et de suivre la conformité des locaux de consultations, ainsi que de gérer les contrats rémunérés des prestations de médecins. De manière générale, la direction apporte le soutien nécessaire à la gestion des équipes de consultation.

1.2.1 L'ACTIVITE MEDICALE

La coordination de l'activité médicale dans les Consultations

Les activités de prévention de la santé concernant le secteur Accompagnement se situent au sein des structures prénatales, des Consultations pour enfants et du suivi des familles réalisé par les TMS.

Ces activités menées par la Direction santé intègrent également le soutien à la parentalité et la diminution des inégalités sociales en santé. Elles trouvent leur juste place dans les programmes de santé.

Les Collèges médicaux contribuent notamment à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes de santé de l'ONE.

Dans ce contexte, la BDMS (Banque de Données Médico-Sociales) constitue un outil d'évaluation et une référence importante pour définir les priorités et l'évaluation des programmes de santé mis en place par l'Office.

Les Collèges assurent par ailleurs l'interface scientifique avec les quelques 1000 médecins de l'ONE qui travaillent en équipe avec les TMS et les volontaires.

La revalorisation des honoraires des médecins

Le contrat de gestion 2013-2018 prévoit un effet de rattrapage de l'écart existant entre les honoraires payés par l'Office aux médecins qui collaborent avec lui et les honoraires qui leur sont payés par l'INAMI, et ce, afin de rendre la fonction de médecin collaborant avec l'ONE la plus attractive possible dans un contexte difficile où la pénurie de médecins est un problème récurrent.

Le Conseil d'Administration avait décidé le 27/11/2013 d'anticiper la première phase d'augmentation de cet effet de rattrapage.

Le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles ayant approuvé le 26/1 un projet d'arrêté permettant l'adaptation des barèmes, les honoraires médicaux ont pu être augmentés au cours du mois de décembre 2014, avec effet rétroactif au 1er janvier.

Hors indexation, cette première phase d'augmentation représente plus de 5,5 %, tandis qu'au terme de 2018, il est prévu que la revalorisation totale des honoraires médicaux atteigne un peu plus de 11 % des honoraires médicaux versés en 2013.

La formation des médecins

Tout comme la formation des agents qui travaillent avec eux, la formation des médecins est un gage particulier du service au public fréquentant les structures de l'ONE.

Dès son entrée en fonction, le médecin nouvellement engagé par l'ONE est pris en charge par un maître de stage et reçoit un kit de documentation contenant différentes publications et outils pratiques.

Les médecins de l'ONE bénéficient également d'une formation continuée comprenant :

- une journée de formation (en 2014, le thème était « Si le langage m'était conté. Langage et oralité »). Cette journée s'inscrivait dans la foulée des résultats de la recherche-action soutenue par l'ONE et intitulée « Soutien à l'apprentissage du langage ».
- un accès à la plateforme de formation/information EXCELLENCIS ONE dont les thèmes sont étroitement liés aux programmes de prévention prioritaires de l'ONE.

1.2.2 L'ATTENTION PORTEE AUX VOLONTAIRES

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.

Il s'agit de volontaires qui apportent leur concours en accueillant des enfants ou des familles mais aussi en assumant des tâches de gestion de leur association. Nous en comptons aujourd'hui environ 4.500 et leur nombre reste stable.

De nombreux témoignages de volontaires encouragent par ailleurs à penser que le volontariat est une occasion d'enrichissement personnel et qu'il a un rôle social important.

Le recrutement des volontaires

Les activités de l'Office s'inscrivent dans une proximité locale avec les usagers qui en sont bénéficiaires, la recherche de volontaires, là où les besoins s'en font sentir, s'appuie en première instance sur des actions locales menées par les comités bénévoles des consultations eux-mêmes.

Ces actions locales consistent le plus souvent en la rédaction de petites annonces dans la presse locale ou dans les bulletins communaux, en la pose d'affichettes dans des endroits de passage, sans oublier bien sûr le recours à la simple technique du bouche-à-oreille, l'entourage immédiat des volontaires en fonction étant souvent un excellent vivier de recrutement.

Néanmoins, l'Office s'efforce à la fois de relayer les besoins génériques de volontaires et d'appuyer les actions de recrutement initiées à l'échelon local, par exemple à travers son site Internet ONE.be, via des spots télévisés (capsules Air de Famille), son affiliation à la Plate-forme Francophone du Volontariat, ou encore en participant à différents salons du volontariat régionaux (Namur, Liège, Verviers,...).

En règle générale, ce panel de mesures, avec l'appui des pouvoirs organisateurs des consultations quand ils existent, suffit à combler les manques qui se déclarent de façon assez ponctuelle en Région wallonne, où environ 3 600 volontaires sont actifs.

Par contre, en Région bruxelloise, l'évolution démographique de ces dernières années a engendré un déficit plus structurel du nombre de volontaires.

C'est pourquoi l'Office a mené une campagne media de plus grande ampleur, sous la forme d'un affichage dans certains véhicules de la STIB de début octobre à novembre 2014, accompagné de l'envoi d'un dossier de presse.

Ce dernier a été bien relayé en télé, radio et presse écrite, tandis que la campagne a pu générer des marques d'intérêt pour le volontariat en Région bruxelloise de la part de 95 personnes.

La formation des volontaires

Force est de constater que les volontaires n'échappent pas à la complexification notamment administrative et juridique que connaît notre société. Leurs attentes en termes de réalisation de soi sont également plus importantes qu'auparavant.

C'est pourquoi depuis plus de dix ans, outre les formations dispensées par les pouvoirs organisateurs, l'ONE organise des formations pour soutenir ses volontaires. Ces formations facultatives sont gratuites et donnent lieu au remboursement des frais de déplacement pour se rendre au lieu de formation.

En 2014, l'offre complète de formation des volontaires en consultation a porté sur l'accueil des familles et des nouveaux volontaires, le fonctionnement institutionnel de l'ONE, l'animation de coins lecture, l'apprentissage des activités d'éveil musical ou encore le partage de pratiques entre volontaires.

Par ailleurs, deux nouveaux modules de formation se sont ajoutés cette année à cette offre. Ils visent pour l'un à donner des clés pour aborder la grande diversité ethnique et culturelle des familles fréquentant la consultation, et pour l'autre à soutenir les volontaires dans leurs capacités à gérer des situations émotionnantes rencontrées dans le cadre de leurs activités en consultation.

Les formations proposées aux volontaires ont rencontré un vif succès, ainsi qu'en atteste l'évolution du nombre d'inscrits en 2014.

Nombre de volontaires inscrits aux formations ONE



Source : Direction des Consultations et visites à Domicile - ONE 2015

Reconnaissance de l'Institution : La fête des volontaires

Quelques 900 volontaires étaient inscrits à la journée du 21 octobre 2014 qui leur était consacrée au Palais des Congrès de Liège. Une fois encore, l'ONE a tenu à célébrer ces acteurs concourant à notre mission d'accompagnement des familles et des enfants en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Concrètement, cette journée s'est déclinée en une matinée consacrée à diverses interventions illustratives du sens de l'action des volontaires, ainsi qu'en une après-midi plus festive avec un spectacle musical. Ces deux moments furent entrecoupés d'un lunch servi en toute simplicité.

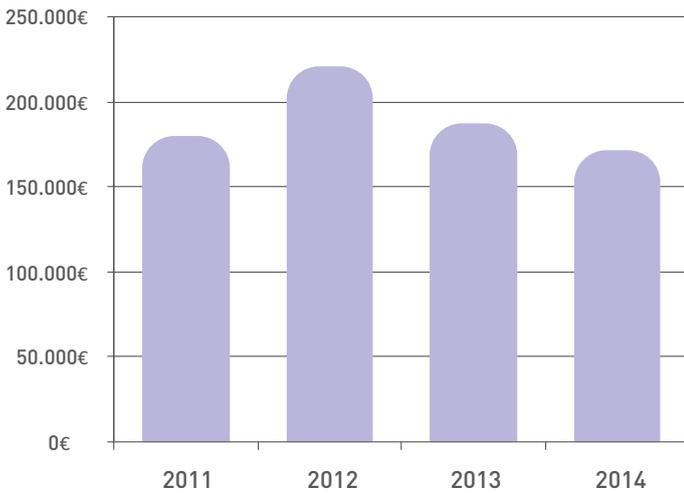
Une exposition intitulée « Juste Après » portant un regard photographique sur la néonatalogie était en outre proposée à la curiosité des invités du jour.

1.2.3. L'AMÉLIORATION CONTINUE DES LOCAUX DE CONSULTATIONS

Plus particulièrement depuis la mise en œuvre de la réglementation de la réforme des consultations pour enfants de 2004, l'Office a le souci constant d'améliorer l'infrastructure des locaux de consultation. Un fonds spécialement dédié a vu le jour en 2006 à cette fin. Ces améliorations portent sur des travaux de nature parfois très variée, allant de l'isolation à la décoration intérieure. L'effort est très souvent partagé avec les propriétaires des locaux de consultation, et en toute circonstance, une garantie d'occupation proportionnelle à la hauteur des (co)investissements consentis est requise. Par ailleurs, la réglementation plafonne le montant possible des interventions à 10 000 € HTVA par an.

L'histogramme ci-dessous permet d'apprécier les moyens substantiels consacrés à ces aménagements qualitatifs.

Dépenses liées au fonds d'amélioration des locaux de consultation



Source : Directions des Consultations et Visites à Domiciles (DCVD) - ONE 2014

En moyenne, sur les 4 dernières années, l'ONE a donc investi quelques 215 000 € par an à l'amélioration des nombreux lieux de consultations.

Il arrive cependant que le coût d'amélioration de certains locaux occupés par une structure soit trop important que pour envisager d'y maintenir la structure, ou simplement qu'un bail locatif ne soit pas reconduit, voire qu'un partenariat prenne fin. La structure doit alors délocaliser ses activités, idéalement dans un environnement relativement proche.

On estime avoir ainsi en permanence entre quarante et cinquante structures pour lesquelles des projets de déménagement sont en cours à plus ou moins brève échéance.

Ainsi, au cours de l'année écoulée, plusieurs consultations ont pu emménager dans de nouveaux locaux grâce au concours précieux des autorités communales et au dynamisme des équipes de terrain.

Ailleurs, ce sont des partenariats avec des autorités universitaires ou un CPAS qui ont permis d'héberger nos activités dans des locaux totalement rénovés ou plus adaptés.

Enfin, dans d'autres situations, des locaux privés ont pu être trouvés et les coûts locatifs entièrement pris en charge par l'Office.

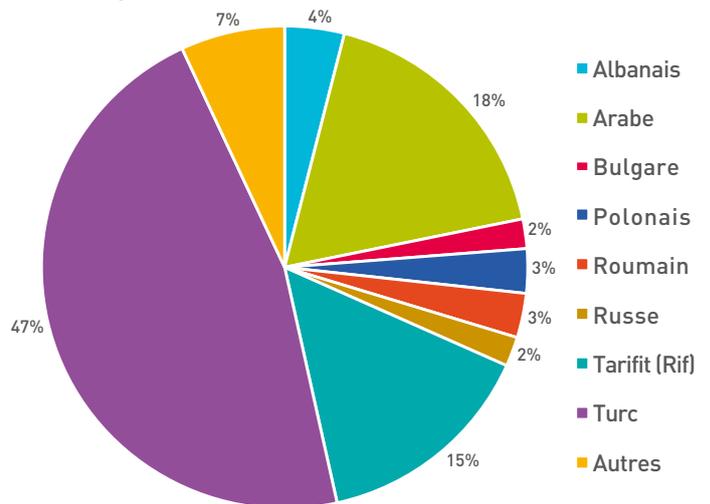
1.2.4 L'INTERPRETARIAT SOCIAL

Les Travailleurs Médico-Sociaux rencontrent fréquemment des familles qui ne maîtrisent pas le français. Pour communiquer avec elles, l'ONE s'est associé aux SeTIS (pour « Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social ») wallon et bruxellois via une convention de collaboration. Les SeTIS mettent ainsi des interprètes à la disposition des TMS dans 39 langues orales et 27 langues écrites. Les interprètes sociaux du SeTIS sont donc des acteurs indispensables à l'accessibilité et l'universalité des consultations ONE, telles que définies dans les missions de l'ONE.

SeTIS bruxellois et wallon confondus, les interventions représentent environ 9 000 heures de prestations par an. Ce chiffre est assez stable sur les 4 dernières années. La moitié environ des prestations concernent la langue turque. On trouve ensuite à peu près à parts égales l'arabe et le rif (18 % et 15 % respectivement).

Une des forces des interprètes du SeTIS réside dans la formation sociale professionnelle dont ils bénéficient, et qui les rend des plus aptes à être des auxiliaires efficaces des TMS et des médecins dans l'exercice de leurs missions.

Répartition des langues d'intervention des interprètes sociaux



En effet, les interprètes des SeTIS ont vocation à être des médiateurs culturels tout en conservant une neutralité vis-à-vis des messages qu'ils traduisent. Cette position n'est pas toujours simple à tenir et elle ne s'improvise pas. C'est pourquoi, nous considérons que les SeTIS sont des partenaires privilégiés avec lesquels nous souhaitons développer un projet à long terme.

1.2.5 SUIVI DE LA GROSSESSE

Deux grands types de Consultations assurent le suivi de la grossesse. Il s'agit des Consultations prénatales hospitalières et les Consultations prénatales de quartier, qui ont un rôle de guidance médico-sociale des femmes enceintes, de préparation à l'accouchement et de la prise en charge de l'enfant.

Depuis 2012, un autre type de suivi de la grossesse a vu le jour dans le Luxembourg sous la forme d'une plateforme prénatale répondant aux besoins de zones géographiques à plus faible densité de population.

L'activité en CPN est sous la coordination des Conseillers médicaux, gynécologue et sage-femme de la subrégion.

L'activité médicale dans les structures de suivi de la grossesse

Le Collège des Conseillers médicaux gynécologues et sage-femme constitue un organe d'avis de l'Administration générale pour toutes les matières relatives à la protection de la grossesse, de l'accouchement et du suivi périnatal.

Il lui appartient dans ce cadre d'informer et /ou de donner des avis relatifs à la politique médicale préventive périnatale et à la promotion de la santé de la future mère et de son enfant.

Cette fonction comprend notamment des activités et des initiatives en matière de formation, d'évaluation, de propositions et recommandations en relation directe avec l'ensemble des professionnels de la santé maternelle et périnatale.

Chaque Conseiller est appelé dans ce contexte à intervenir activement dans sa subrégion.

Le Collège bénéficie de la collaboration d'une Conseillère sage-femme qui apporte un éclairage particulier en matière de prévention et de santé publique périnatale en relation avec le métier de sage-femme.

Pour ne citer qu'un exemple parmi ses multiples actions, le Collège a été à l'initiative de la mise en place du groupe de travail chargé d'organiser les modalités de suivi des nouvelles recommandations émises par le CSS (Conseil Supérieur de la Santé) relatives à la vaccination dite cocoon, au sein des structures préventives de l'ONE.

Des documents spécifiques recommandant la vaccination contre la coqueluche des femmes enceintes et des adultes en contact étroit avec les jeunes enfants ont été mis au point avec le soutien du Service Education à la santé-ONE.

Le suivi périnatal ONE reste ouvert à l'ensemble de la population et est conçu dans cette optique. Dans les faits, il apparaît qu'une large part des personnes qui en bénéficient se trouve en situation de précarité.

La prise en charge du suivi de la grossesse chez les femmes non assurées (mutuelle) et sans ressource

Depuis 1983, l'ONE intervient dans les frais d'analyses biologiques pour des femmes enceintes démunies de couverture de soins de santé et sans ressource.

Les examens les plus couramment demandés sont des analyses de sang, des échographies, des frottis,... Les demandes d'intervention sont formulées, après enquête sociale, par les TMS qui suivent ces futures mères au sein des consultations prénatales de quartier ou hospitalières.

Ces demandes sont soumises à l'avis du Coordinateur accompagnement et du Conseiller gynécologue ou sage-femme du secteur concerné.

Une grande majorité de demandes concernent des femmes étrangères en situation irrégulière ou en voie de régularisation. Celles-ci peuvent théoriquement bénéficier de l'Aide Médicale Urgente (AMU) auprès du CPAS de leur lieu de résidence, ou d'une aide sociale si elles sont en attente de régularisation. Néanmoins, en pratique, les délais d'obtention de ces aides sont souvent trop importants, et le suivi des grossesses entamé trop tardivement, pour qu'il soit possible de retarder le suivi médical nécessaire. C'est pourquoi l'intervention de l'Office à cet égard s'avère précieuse pour ces populations fragilisées.

En outre, les démarches pour obtenir l'AMU ou une autre aide sociale ne sont parfois pas entreprises en raison de la barrière de la langue, par incompréhension du système administratif en vigueur ou encore par crainte de dénonciation du statut d'irrégulier.

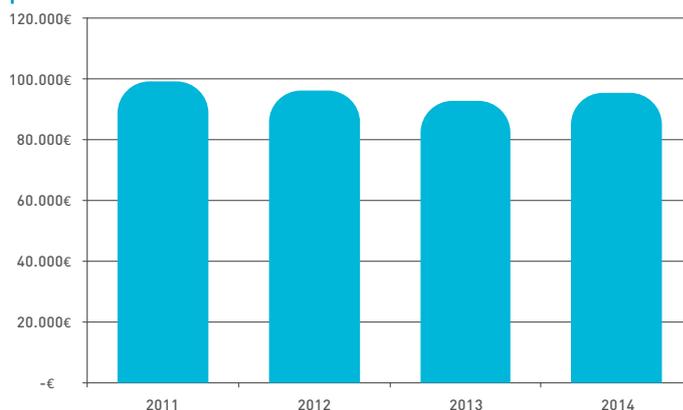
D'autres demandes concernent des futures mères séjournant tout à fait légalement mais dont la couverture de soins de santé est limitée et dont les ressources sont très faibles (par exemple, des indépendantes avec peu de revenus).

En plus de l'intervention sur ces frais d'analyses biologiques, l'ONE intervient également pour couvrir les honoraires de suivi de grossesse de femmes non mutuellistes et sans ressource suivies en consultations prénatales hospitalières.

Il s'agit là de soutenir les partenaires hospitaliers les plus touchés par ce phénomène dans leur rôle social de soigneur en dernier ressort, tout du moins dans les limites d'enveloppes budgétaires déterminées.

Ces deux types d'intervention permettent d'optimiser au maximum la prise en charge médicale de ces grossesses particulièrement à risque et constituent donc à ce titre une action préventive tout à fait cruciale. Elles représentent un peu moins de 100 000 € par an en moyenne.

Coût des honoraires et frais médicaux de femmes enceintes sans mutuelle et sans ressources suivies par l'ONE



Source : Direction des Consultations et des Visites à Domicile (DVCD) - ONE 2014

Historiquement, une grande majorité des interventions ont lieu dans les consultations prénatales de Bruxelles, où ces populations plus vulnérables se concentrent. Néanmoins, la pression actuelle sur les moyens des CPAS, consécutive à l'accroissement anticipé du nombre de prises en charge, fait craindre à court terme une propagation potentielle dans le reste de la Fédération Wallonie-Bruxelles ainsi qu'une augmentation des situations à Bruxelles.

1.2.6. ACCOMPAGNEMENT DE L'ENFANT DE 0 À 6 AU SEIN DE SA FAMILLE

Les structures de suivi de l'enfant associent différents partenaires indispensables à la réalisation des missions d'accompagnement. Il s'agit des TMS, des médecins et des volontaires.

L'activité médicale en Consultations pour enfants

Le Collège des Conseillers médicaux pédiatres constitue un organe d'avis de l'Administration générale dans les matières relatives à la promotion et la protection de la santé de l'enfant.

Il lui appartient dans ce cadre d'informer et/ou de donner des avis dans le domaine de la politique médicale préventive, sur toute question susceptible d'avoir un impact sur la santé de l'enfant.

Cette fonction comprend notamment des activités et des initiatives en matière de formation, d'évaluation, de propositions et recommandations en relation directe avec l'ensemble des professionnels de l'enfance et de la santé. Chaque Conseiller intervient activement dans ce contexte au sein de sa subrégion avec les partenaires du réseau concernés par la santé de l'enfant.

L'activité médicale est coordonnée par le Conseiller médical pédiatre de la subrégion.

Les 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 du nourrisson en Consultation pour enfants.

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

Principaux programmes de santé

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

Le Guide de médecine préventive du nourrisson et du jeune enfant de l'ONE établit par exemple les critères de l'examen neurologique du nourrisson qui permettent de détecter les anomalies de son développement psychomoteur et de l'acquisition du langage.

A partir des bilans de santé à 30 mois de la BDMS, on observe de 2010 à 2012 que la proportion des enfants qui présentaient des retards de langage est de 25 à 32 %, une fréquence préoccupante à l'âge de l'entrée à l'école maternelle.

De même, en 2014, 25 731 enfants ont bénéficié d'un dépistage visuel dans ce cadre. 63 % ont été testés en Consultations pour enfants et 37 % en milieu d'accueil.

10,6 % d'entre eux ont un test « anormal ». La spécificité du dépistage est attestée par le fait que parmi les enfants envoyés chez l'ophtalmologue, 4 sur 5 ont réellement un trouble visuel nécessitant soit un traitement immédiat soit un suivi spécialisé.

La promotion de la bientraitance, à partir d'une reconnaissance des besoins de base de l'enfant ainsi que la prévention de la maltraitance constituent un axe important et une préoccupation permanente de l'action des équipes de TMS et médecins de l'ONE.

La Direction Santé est associée à la création et aux mises à jour d'outils de référence en matière de soutien à la parentalité (Carnet de la mère, Carnet de l'enfant, Devenir parents).

Les activités collectives de soutien à la parentalité, de promotion de la santé et de prévention médico-sociale

La réduction des inégalités sociales de santé constitue une finalité essentielle de l'action de l'Office de la Naissance et de l'Enfance. Afin de lutter contre celles-ci, l'ONE développe ainsi une politique de prévention de la santé accessible à tous et en particulier aux populations les plus vulnérables, ce qui se traduit notamment dans le Projet Santé-Parentalité (PSP) développé par chaque structure de consultation pour enfants et réactualisé tous les 5 ans.

L'instauration de ces projets santé-parentalité en 2004 a permis d'offrir aux équipes un cadre de réflexion permettant à la fois de structurer l'approche du travail mené au sein des consultations et de susciter l'émulation des acteurs impliqués. Ils ont en outre pour vocation de faire connaître les activités d'une consultation donnée de manière explicite aux parents qui la fréquentent.

Le PSP traite ainsi des objectifs généraux et spécifiques, des caractéristiques médico-sociales de la population suivie, des activités à mettre en place, des partenariats éventuels qui sont menés, des moyens matériels et humains disponibles, du budget et des modalités d'évaluation à prévoir.

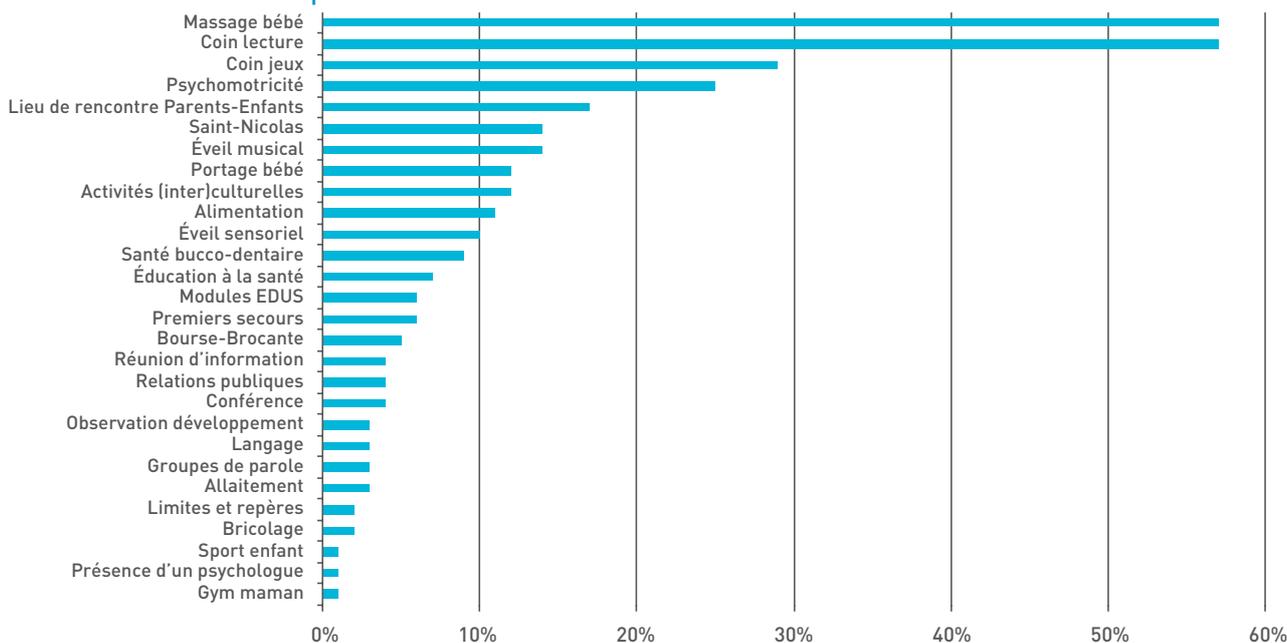
Ces objectifs définis au sein du PSP comprennent l'organisation :

- d'un service universel d'accompagnement préventif pour tous les enfants de 0 à 6 ans accomplis fréquentant la structure ;
- d'un suivi renforcé pour les enfants ayant des besoins spécifiques correspondant aux situations de vulnérabilité définies par l'ONE ;
- et enfin d'activités collectives, adaptées à la population desservie, de soutien à la parentalité, de promotion de la santé et de prévention médico-sociale pouvant être menées en partenariat avec d'autres acteurs médico-sociaux.

Les activités sont ensuite concrétisées chaque année dans le Programme Annuel d'Activités (PAA) de la structure porteuse du PSP.

Le tableau suivant montre un aperçu du type d'activités collectives menées au sein des consultations pour enfants, tandis que le graphique qui le suit permet d'observer l'évolution des moyens financiers qui y sont spécifiquement consacrés chaque année depuis l'introduction des PSP.

Proportion de Consultations pour enfants organisant les activités collectives de soutien à la parentalité, de promotion de la santé et de prévention médico-sociale - N = 435

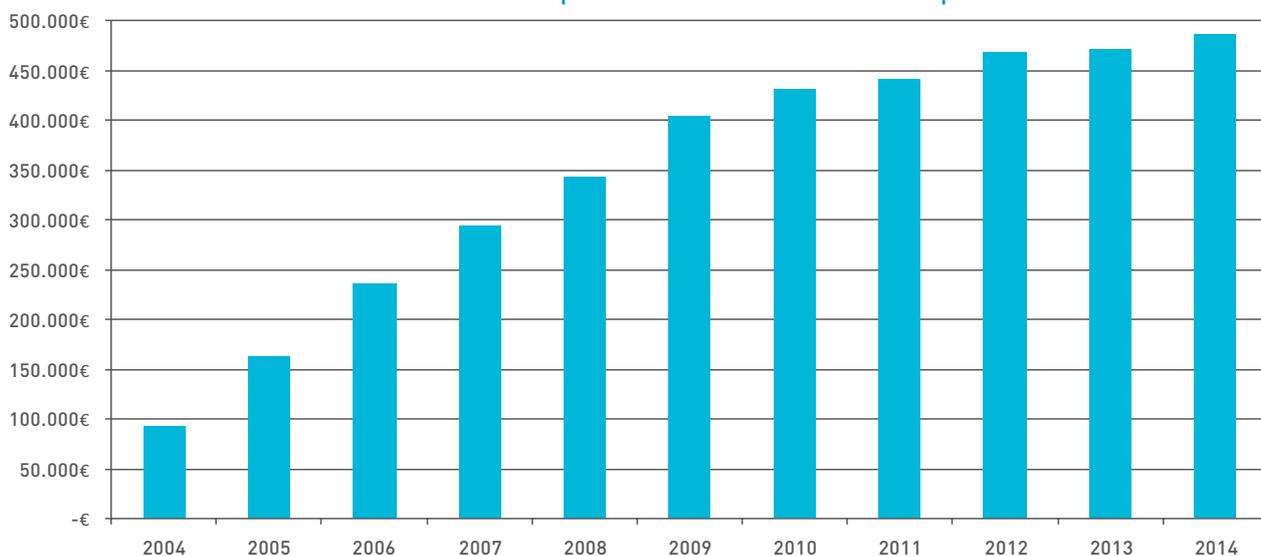


Source : Direction des Consultations et Visites à Domicile (DCVD) - ONE 2014

Après une phase de croissance entraînée par les effets progressifs de la mise en œuvre de la réforme des consultations pour enfants de 2004, les moyens financiers alloués

à l'organisation d'activités collectives tendent à se stabiliser un peu en dessous d'un demi-million d'euros par an.

Dépenses dédiées aux activités collectives mises en place au sein des consultations pour enfants



Source : Direction des Consultations et des Visites à Domicile (DCVD) - ONE 2014

« La guidance parentale : un outil pour soutenir le développement langagier » : Une Recherche-action menée par l'ONE

Conscient et soucieux des problèmes rencontrés par certains enfants lors du développement du langage, l'ONE, dans le cadre de sa mission de prévention, a commandité une recherche-action dont les deux objectifs principaux étaient :

- 1) D'une part, favoriser le repérage précoce des signes de retards langagiers afin d'identifier le plus précisément possible les enfants devant bénéficier d'un soutien.
- 2) D'autre part, concevoir, réaliser, évaluer et analyser un programme de stimulation langagière basé sur la guidance parentale qui soit adapté aux caractéristiques des populations cibles des consultations pour enfants.

Cette recherche-action réalisée en collaboration interuniversitaire avec l'équipe de l'Unité de Logopédie Clinique de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education de l'Université de Liège (ULg) et de l'Université Catholique de Louvain (UCL), s'est déroulée de 2012 à 2014 dans les consultations pour enfants de Liège et Bruxelles.

Le Rapport final avec l'ensemble des résultats de cette recherche-action est disponible sur le site Internet de l'ONE.

Le référentiel de soutien à la parentalité
« Pour un accompagnement réfléchi des familles »

Le référentiel de soutien à la parentalité « Pour un accompagnement réfléchi des familles » est un outil réflexif réalisé et porté conjointement par l'ONE, la Direction générale de l'aide à la jeunesse et le Délégué Général aux Droits de l'Enfant. En 2014, un processus d'implémentation interne à l'ONE a été pensé et mis en œuvre en partenariat avec le Département Accompagnement, le Service Formation et la Direction Etudes et Stratégies.

Les Coordinateurs accompagnement ont organisé des demi-journées de travail avec les TMS, pour leur permettre de découvrir le contenu du référentiel en le mettant en lien avec leur travail quotidien, leurs difficultés et leviers.

Une valisette d'animation a été créée pour faciliter l'appropriation du référentiel.

Cette implémentation a déjà été réalisée auprès d'un grand nombre de TMS. Elle sera finalisée et évaluée en 2015.

L'inclusion dans les structures
de suivi de l'enfant

Depuis 2010 et au travers de la task force Handicap, l'ONE a souhaité mener des projets concrets, afin que tous les enfants et leur famille soient accueillis dans les structures de suivi de l'enfant.

Ce projet intègre à la fois des aménagements raisonnables des lieux de consultations, mais également un travail de sensibilisation de l'ensemble des professionnels et des volontaires dans et autour des structures.

Ce travail de prise en compte des familles nécessite que l'ensemble des services offerts soient renforcés vis-à-vis des particularités et que l'ONE (à travers les consultations) travaille avec une vision de collaborations coordonnées au sein du réseau local auquel il appartient.



Il s'agit également de rendre visibles et accessibles les structures (lieux inclusifs) et faire en sorte que les professionnels aient des outils pour mieux accueillir encore les familles. Pour ce faire, un DVD d'accompagnement de travail des agents qui font face aux familles touchées par le handicap a été produit avec diverses collaborations.

Le film a été tourné dans des lieux divers accueillant des familles dès la grossesse de la mère et jusqu'aux 12 ans de l'enfant. Il donne la parole à des professionnels abordant la manière dont ils vont à la rencontre des familles, de leurs questions, de leur cheminement dans la vie après l'annonce du handicap mais également des questions d'accompagnement et de formation professionnels qui y sont liés. Un regard distancié est apporté par des spécialistes du handicap.

1.3. L'ACTION ENFANCE MALTRAITEE

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 Référénts maltraitance et via la publication des brochures relatives à la maltraitance.

Afin d'assurer la qualité et le soutien de l'action enfance maltraitée, l'ONE a depuis longtemps mis en place, avec d'autres secteurs, différents organes avec des missions spécifiques.

Le CAEM (Comité d'Accompagnement de l'Enfance Maltraitée) est le référent scientifique interne pour toute question relative à la maltraitance infantile. Le CCEM (Collège des Coordinateurs de l'enfance maltraitée) est, quant à lui, un organe d'information et de dialogue entre les équipes SOS Enfants et l'ONE. Composé des coordinateurs des équipes SOS Enfants et de représentants de l'Administration de l'ONE, le CCEM veille à assurer la cohérence de l'Action Enfance Maltraitée et contribue à la standardisation des procédures administratives ou fonctionnelles. Les Commissions de Coordination de l'Aide aux Enfants Victimes de Maltraitance ont, elles, été créées afin de renforcer la concertation et la collaboration entre les secteurs pour ainsi tenter de répondre à la question de la diversification et de la multitude des acteurs travaillant directement ou indirectement dans le champ de la maltraitance infantile.

1.3.1 PREMIER DECRET MALTRAITANCE : 30 ANS DEJA

En 2014, l'équipe SOS Enfants de l'ULB a organisé un congrès scientifique, à l'occasion de ses 30 années d'existence, réunissant experts de l'enfance et représentants des secteurs juridiques, sociaux, protectionnels, etc.

La recherche-action lancée par l'ONE en 1979 avait abouti en 1984 au premier décret maltraitance démontrant, par ce biais, l'intérêt de proposer une prise en charge spécialisée pour les enfants victimes de maltraitance. Basée sur les pratiques déjà développées à l'hôpital Saint-Pierre, cette

recherche a démontré la pertinence d'une prise en charge psycho-médicosociale de la maltraitance infantile par une équipe pluridisciplinaire.

Les 30 ans de ce premier décret maltraitance est un événement que la Fédération des équipes SOS Enfants s'apprête également à célébrer en 2015.

1.3.2 EVALUATION DU PROTOCOLE DE COLLABORATION ENTRE SOS ENFANTS ET L'AIDE A LA JEUNESSE

En 2014, le protocole de collaboration entre les équipes SOS Enfants et les Conseillers et Directeurs de l'Aide à la Jeunesse a fait l'objet d'une évaluation qui a donné lieu à la rédaction d'un rapport général sur les collaborations entre les Conseillers et les Directeurs de l'Aide à la Jeunesse, d'une part, et les équipes SOS Enfants, d'autre part.

Chaque division de la Fédération Wallonie-Bruxelles couvre des réalités locales différentes mais cela n'a pas empêché une poignée d'intervenants issus de SOS Enfants et de l'Aide à la Jeunesse encadré d'un chercheur de l'Université Saint Louis de mettre en évidence les enjeux et les difficultés communes et inhérentes aux collaborations entre les deux secteurs.

Le rapport final de cette recherche sert d'outil, de grille de lecture aux secteurs pour travailler les collaborations au niveau local. Il démontre aussi l'intérêt d'entretenir des relations privilégiées entre ces services, et ce, dans le plus grand intérêt de l'enfant.

1.3.3 TRAVAIL EN RESEAU

« *Que faire face si je suis confronté à une situation de maltraitance d'enfant ? M'appuyer sur un réseau de confiance* » est le titre d'un document largement diffusé par les Référénts maltraitance.

Cette brochure a été réalisée dans le cadre des travaux de la Conférence permanente de concertation maltraitance réunissant des experts de différents secteurs concernés par la maltraitance et émanant de différents niveaux de pouvoir : fédéral, communautaire et régional. Elle s'adresse à tout professionnel de première ligne qui pourrait être confronté à une situation suspectée ou avérée de maltraitance. En proposant un contenu accessible, ce livret veille à la mise en œuvre et à la bonne implémentation du protocole de collaboration entre la sphère médico-psycho-sociale et la sphère judiciaire.

Le principe de base de cette publication est de rappeler aux acteurs de première ligne leurs rôles, les partenaires incontournables et les cadres décrets et législatif régissant cette matière. Le principe est aussi de rappeler la subsidiarité de l'interpellation de la sphère judiciaire.

En 2014, chaque Référént maltraitance a organisé, dans son secteur, en collaboration avec le Coordinateur accueil et le Coordinateur subrégional, une journée de sensibilisation à la maltraitance, à partir de cette publication, pour un public cible issu majoritairement de l'accueil 0-3 ans.

1.3.4. CARNET DE NOTES

En 2014, le troisième numéro de la revue 'Carnet de notes sur les maltraitances infantiles' est paru sur la thématique suivante : « Maltraitance sexuelle et conjugalité ». Véritable outil scientifique permettant d'allier la clinique et le monde académique, le Carnet de Notes sur les Maltraitances Infantiles présente des statistiques encourageantes.



Année & N°	Titre	Nombre d'articles	Résumés consultés	Articles consultés	Dont institutions
2012 - 1	La périnatalité	8	2209	3478	545
2013 - 2	Diagnostic et travail social	7	2474	4445	610
2014-3	Maltraitance sexuelle et conjugalité	6	1000	1941	567
TOTAL :		21	5683	9864	1722

1.3.5. PROTOCOLE AVEC CHILD FOCUS

En juin 2014, les secteurs de l'Aide à la Jeunesse et de l'Enfance de la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Fondation Child Focus ont signé un protocole de collaboration en matière de lutte contre la maltraitance.

Afin de favoriser les échanges et d'évaluer la mise en œuvre effective de l'ensemble des principes d'interventions inscrits dans le protocole, un comité de collaboration composé de représentants de la Direction générale de l'aide à la jeunesse, de l'ONE, du CAEM et de Child Focus a été institué. Une première rencontre est prévue en 2015.

1.3.6. LES « TRIOS DU CAEM »

Chargé d'assurer le suivi, l'accompagnement et le soutien des équipes dans la mise en œuvre de leurs projets cliniques, le CAEM a poursuivi au cours de l'année 2014 son projet de « trios ». Composés de représentants de la sphère académique, des équipes SOS Enfants et de l'ONE, les trios ont visité 6 équipes (Mons, Huy, Namur, La Louvière, Verviers, St-Pierre). A cette occasion, des pistes d'amélioration continues et progressives ont été adressées par l'ONE à chacune des équipes. En 2015, le CAEM se consacrera à l'évaluation de ces trios et à la définition de perspectives pratiques.

1.4. L'ADOPTION

Un service d'adoption interne au sein de l'ONE a pour mission d'accompagner et de guider les parents de naissance souhaitant confier leur enfant en adoption ; de même, il est chargé de recevoir et d'examiner le projet de candidats adoptants.

Est qualifiée d'adoption interne, toute adoption ne nécessitant pas de déplacement de l'Etat d'origine vers l'Etat d'accueil en vue de l'adoption ou après l'adoption. Les enfants confiés doivent donc être nés ou résider en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les activités d'ONE Adoption s'inscrivent clairement dans le champ de la prévention, l'adoption étant tout d'abord considérée comme une mesure de protection de l'enfant, un droit pour l'enfant privé de famille. Tout projet d'adoption pour un enfant est pensé pour lui comme un projet de vie répondant à ses besoins, ses intérêts et ses droits.

Ce service est spécifique et ne peut se développer qu'au prix d'une remise en question permanente des procédures et méthodes de travail qui doivent s'adapter à chaque situation, tant il est vrai que l'adoption demeure fondamentalement une question sensible pour les parents de naissance, les enfants confiés et pour les parents adoptants.

1.4.1 REGLEMENTATIONS : QUELLES MODIFICATIONS PORTEES AU DECRET ?

La loi du 24 avril 2003 précise les compétences des Communautés en matière d'adoption et leur confie d'importantes missions : préparation des candidats adoptants, réalisation des enquêtes sociales, encadrement de toute demande individuelle d'adoption interne et internationale (en collaboration avec les autorités compétentes du pays d'origine des enfants).

Le décret de la Communauté française du 31 mars 2004 relatif à l'adoption précise, pour ce qui est de son ressort, les prérogatives de l'Autorité Centrale Communautaire en matière d'adoption, la fonction et les obligations des organisations agréées et définit la procédure d'accompagnement et d'encadrement des candidats à l'adoption. Ce décret a fait l'objet, début 2014, d'importantes modifications, fruit d'un travail de révision initié en 2010 et auquel le service ONE Adoption a été associé.

Les modifications apportées ont visé essentiellement :

- L'établissement d'un cadre de principes éthiques généraux portant sur les garanties exigées par la Convention de La Haye et la Convention Internationale relative aux Droits de l'enfant
- La distinction plus claire entre le processus de préparation des candidats adoptants et celui de l'examen psycho-médico-social de leur candidature
- L'élaboration d'une procédure spécifique pour l'adoption d'enfants porteurs de handicap
- Le renforcement du suivi post-adoptif, en collaboration avec les instances de soutien à la parentalité.

Par ailleurs, la Fédération Wallonie-Bruxelles dans son décret, a privilégié quelques axes et principes importants :

- l'adoption est conçue et mise en œuvre comme une mesure de protection de l'enfant qui garantit son intérêt supérieur ;
- la priorité est donnée à la prévention ;
- le principe du respect de la double subsidiarité de l'adoption ;
- une régulation responsable des demandes d'adoption ... ;
- le recours prioritaire aux organismes agréés ; si l'adoption n'est pas encadrée par un organisme, elle doit l'être obligatoirement par l'Autorité Centrale Communautaire ; l'adoption en « filière libre », telle qu'elle existait avant la réforme, n'est plus autorisée.
- ...

Dans le cadre de cette réglementation, le service « ONE Adoption » est agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles comme Organisme d'adoption interne. Il poursuit quatre missions principales :

- L'accompagnement des parents de naissance
- L'encadrement des enfants pendant le délai de réflexion légal des parents de naissance
- L'examen psycho-médico-social du projet des candidats adoptants
- L'accompagnement des enfants adoptés, des parents adoptants, des parents de naissance et l'accompagnement dans les recherches d'origine.

1.4.2. ACCOMPAGNEMENT DES CANDIDATS ADOPTANTS

L'année 2014 a été marquée par un changement de procédure d'adoption. Le bilan des activités tient donc compte des chiffres des 6 premiers mois, relevant de l'ancienne procédure, et de ceux des 6 derniers mois, relevant de la nouvelle procédure.

Le processus d'adoption - ancienne et nouvelle procédures (voir ONE en chiffres).

Candidats adoptants suivis et enfants confiés

Les candidats dont le projet a débouché, après élaboration ou examen psycho-médico-social, sur un avis favorable, figurent donc sur une liste de parents potentiels. Au vu du nombre d'enfants adoptables en Belgique chaque année, cette liste d'attente doit permettre l'adoption d'un enfant dans un délai de plus ou moins deux ans.

Répartition des projets d'adoption encadrés par type de projet et de profil familial

L'encadrement des parents adoptants est fonction des deux types d'adoption :

L'adoption intra-familiale est l'adoption d'un enfant apparenté jusqu'au troisième degré à l'adoptant, à son conjoint ou à son cohabitant même décédé ou avec lequel l'adoptant partage la vie quotidienne ou, dans le cas d'une adoption interne, avec lequel l'adoptant a des liens sociaux et affectifs.

Lors des entretiens menés au cours de ces adoptions, l'accent est mis sur ce que l'enfant maîtrise des données de sa propre existence, de l'impact dans ses relations familiales actuelles et sur les possibilités d'évolution de la situation familiale lorsque celle-ci est emprunte de tabous et de non-dits.

L'adoption interne (extra-familiale) est l'adoption d'un enfant non connu du couple d'adoptants et né sur le territoire belge. Dans ce type de projet, le service ONE Adoption reçoit les candidats afin de leur permettre de s'interroger sur ce que l'enfant qu'ils souhaitent adopter intégrera, avec les années, des raisons de son existence avec eux, de son trajet particulier, de ses deux filiations, etc.

1.4.3. ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS DE NAISSANCE ET SUIVI DES ENFANTS

Au cours de l'année 2014, le service ONE Adoption a accompagné des parents de naissance, occasionnant un total de 188 rendez-vous psychosociaux.

Si la majorité de ces situations ont été initialement orientées par les services de maternité des hôpitaux et par les consultations prénatales (65% des cas), une proportion non négligeable de parents de naissance a pris contact avec le service de sa propre initiative.

Durant le délai de réflexion des parents de naissance, tous les enfants ont fait l'objet d'un suivi et d'une prise en charge au Service d'Accueil Spécialisé de la Petite Enfance (SASPE) de La Hulpe.

1.4.4. SUIVI POST-ADOPTIF ET LA RECHERCHE DES ORIGINES

Plusieurs entretiens de suivi ont été réalisés au domicile des parents adoptants après avoir rencontré leur enfant. Conformément à ce que prévoit la réglementation, ces entretiens ont eu lieu après 1 et 6 mois et, selon les cas, 1 an.

En 2014, les enfants ont été confiés à des parents adoptants domiciliés sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le suivi post-adoptif et l'accompagnement dans la recherche des origines ont occupé une place significative dans le travail réalisé en 2014.

Ainsi, 13 familles ont été accompagnées en suivi post-adoptif et 21 familles ont été accueillies dans le cadre d'un processus de recherche des origines.

Au total, une bonne quarantaine d'entretiens ont été consacrés à ces questions.

1.4.5. FAITS MAJEURS ET INNOVANTS

Relatif à l'accompagnement des candidats adoptants en attente de se voir confier un enfant, après signature de la convention, des séances d'échange en collaboration avec le service Education à la santé sur le thème « Les limites et le sommeil » ont eu lieu et permis l'échange et la rencontre de 12 couples de candidats. De même, des modules avec 29 couples ont été proposés sur les thèmes « Gérer la rencontre et le retour en famille avec son enfant » et « Le jeu ».

Dans le cadre de la construction d'un satellite spécifique au référentiel « Soutien à la parentalité » porté par l'ONE, le service ONE Adoption a été invité à nourrir, en collaboration avec la Direction Etudes et Stratégies, une réflexion portant sur « la non-parentalité » et sur l'accompagnement des parents qui pensent à l'adoption pour leur enfant.



1.5. L'ONE PRÉPARE L'AVENIR - PERSPECTIVES DU SECTEUR ACCOMPAGNEMENT

La gestion par projets des consultations pour enfants permet de consolider et d'alimenter le dynamisme du secteur. Les méthodes de travail standardisées mises en œuvre constituent des outils qui sont aujourd'hui de mieux en mieux maîtrisés et qui permettent de s'adapter en permanence à l'évolution des familles en général et à celles fréquentant chaque consultation en particulier. Les efforts entamés seront poursuivis avec le souci constant de l'évaluation et de l'ajustement aux constats tirés de celle-ci, notamment par le biais de l'exploitation des acquis de la recherche-action sur les inégalités sociales menées avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin. La conservation des taux de satisfaction extrêmement élevé enregistré à l'occasion des diverses enquêtes qui ont été effectuées constituent un objectif qui mobilise l'ensemble des acteurs de l'Accompagnement.

Le projet qui devrait retenir le plus notre attention dans les prochains mois est celui de la réforme des consultations prénatales. Adopté dès 2011 par le Conseil d'Administration de l'Office, il est en attente d'une décision du Gouvernement sortant. L'adoption de cette réforme figure explicitement à la fois dans le nouveau Contrat de gestion de l'Office et dans la Déclaration de politique communautaire du nouveau Gouvernement. C'est donc avec beaucoup d'espoir que l'Office attend l'adoption de la réglementation sur laquelle s'appuie cette réforme. Dès que celle-ci sera intervenue, ce sera alors un long travail d'information de l'ensemble des acteurs et de mise en œuvre qui pourra commencer selon un schéma analogue à celui qui a été mis en place pour la réforme des consultations pour enfants. L'augmentation des tickets modérateurs en consultation de gynécologie en date du 1er janvier 2015 appellera des mesures visant à la fois à préserver la gratuité pour les familles et à poursuivre une collaboration fructueuse avec les hôpitaux.

La prévention et la prise en charge de la maltraitance faite aux enfants reste un domaine sensible et le travail des Equipes SOS n'est pas aisé dans un contexte d'augmentation de la précarité. En vue d'améliorer encore le travail des Equipes SOS Enfants, le Comité d'Accompagnement de l'Enfance Maltraitée (CAEM) a poursuivi un travail d'évaluation et d'accompagnement qui s'effectue à travers des rencontres sur place avec les équipes pluridisciplinaires. Ce travail devra déboucher sur une amélioration et une plus grande standardisation des prises en charge. L'effort entamé pour mieux articuler leur travail avec celui d'autres acteurs notamment les SAJ/SPJ doit également être poursuivi dans un souci de coordination des acteurs et des dispositifs au travers notamment des Commissions maltraitance. La question de la formation reste cruciale dans un secteur qui nécessite une très grande expertise.

Le secteur de l'adoption a vu son travail évoluer notamment en raison de l'adoption d'une nouvelle réglementation. Celle-ci a modifié substantiellement les missions dévolues aux services agréés de l'adoption. Par ailleurs, le service est confronté à des demandes plus importantes adressées par des enfants adoptés souhaitant obtenir des informations sur leur propre histoire. En outre, le service est confronté à

un nombre important de demandes de parents souhaitant adopter par rapport aux enfants pouvant l'être. Le cadre juridique de l'adoption tel qu'il existe en Belgique est très ardu, ce qui rend réellement malaisé le travail du service. Les conditions pour qu'un enfant soit adoptable, notamment, sont très contraignantes. La diversité des familles souhaitant adopter rend également plus complexes les décisions à prendre par le service en matière d'apparement.

Le contexte de la pénurie croissante et du vieillissement des médecins constituent des enjeux extrêmement préoccupants pour l'avenir. Les moyens de renforcer l'attractivité, pour les médecins, des activités déployées au sein de l'Office devront rester une préoccupation constante si l'on veut que les consultations et les milieux d'accueil puissent continuer à jouer un rôle dans le suivi de la santé de l'enfant et dans le soutien apporté aux parents.

Enfin, de nouvelles missions seront transférées à l'Office en date du 1er janvier 2015. Le Département de l'Accompagnement s'occupera dorénavant en plus de la promotion de la santé à l'école ainsi que de la politique de vaccination, y compris leur achat et leur distribution. Cela nécessitera de revoir les réglementations qui régissent ces secteurs. 2015 restera une année charnière puisque le personnel qui a en charge ces matières ne devrait pas être transféré vers l'Office avant la fin de cette année. Ces politiques nouvelles constituent autant de défis auxquels l'Office s'attaquera avec la même volonté que celle qu'il affiche pour ses missions traditionnelles et qui consolideront son rôle au service des enfants et des jeunes scolarisés ainsi que de leur famille.

2. LA MISSION ACCUEIL

2.1. L'ACCUEIL PETITE ENFANCE

2.1.1 CRÉATION DE MILIEUX D'ACCUEIL

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 leur(s) enfant(s) de 0-3 ans. Les moyens sont ainsi répartis, de manière à faire face au défi de l'évolution démographique, tout 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 la programmation 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. La première phase (2014) concerne la création de 2 049 places, dont 1 937 pouvant être subventionnées. La programmation de nouvelles places d'accueil, lancée en décembre 2013 (appel à projets), s'est poursuivie en 2014.

La seconde phase (2015-2018) concerne la création de 6 400 places dont 5 200 subventionnées. Dans ce cadre, l'ONE, la Wallonie, la COCOF et la Région de Bruxelles-Capitale ont lancé en mai 2014 des appels publics à projets coordonnés.

Cette étape innove sur 3 points:

- les appels sont lancés conjointement par les principaux pouvoirs subsidiant (subsides infrastructure, personnel -dont APE/ACS- et présence des enfants). Cela permet une simplification administrative pour les promoteurs (un dossier, une adresse et un Guichet d'information uniques), ainsi qu'une meilleure action coordonnée des différentes entités publiques ;
- ils portent sur une période de 4 ans, soit la plus longue à ce jour pour une programmation. Cela permet de retenir des projets nécessitant des travaux importants d'infrastructure (construction, rénovation lourde, ...) ;
- ils visent une augmentation de plus de 5 200 places subventionnées, soit le plus grand nombre à ce jour pour une programmation.

Des bourses d'informations et permanences téléphoniques ont été organisées pour accompagner et aider les promoteurs à répondre à ces 2 appels.

La troisième et dernière phase concerne les projets devant se réaliser en 2019-2022.

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

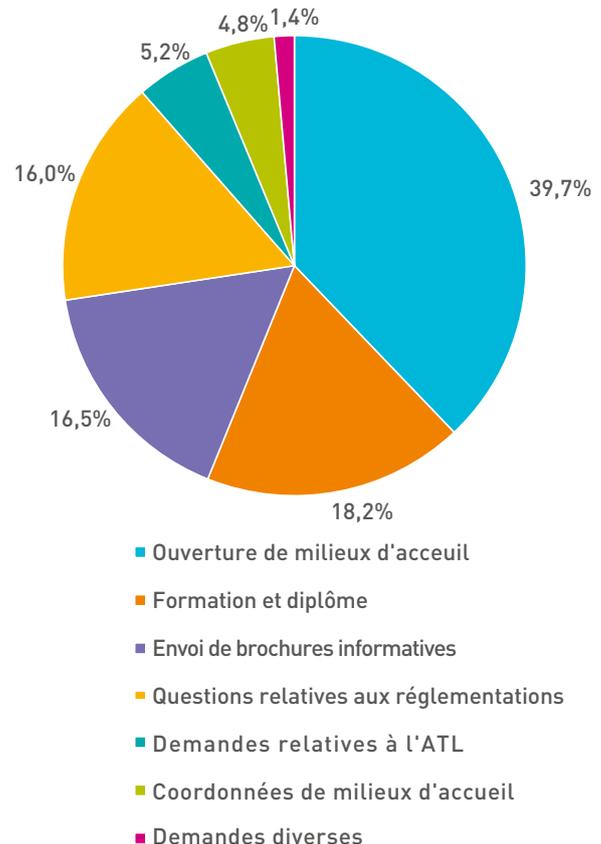


Guichet d'information

→ Pour en savoir plus : ONE.be

En 2014, la permanence téléphonique quotidienne a permis de répondre à près de 2 600 appels téléphoniques. 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), en 2014, concernaient principalement les sujets suivants et se répartissent comme suit :



On constate une augmentation de la proportion des demandes pour l'ouverture de milieux d'accueil (37,9 % en 2014, 31 % en 2013 et 25,5 % en 2012), conséquence du lancement en 2014 de l'appel à projets de la programmation 2014-2018 (Volet 1).

En 2014, 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 les formations initiales d'au moins 100 heures reconnues pour les accueillants, tous réseaux confondus par dates et par subrégion ;
- la participation à différentes bourses à l'emploi régionales permettant un 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.

2.1.2 INFRASTRUCTURE

Brochure « Une infrastructure au service du projet d'accueil spécial accueillants »

L'arrêté infrastructure, paru en 2007, est d'application pour l'ensemble des milieux d'accueil de la petite enfance. L'article 2 précise que sa mise en application doit tenir compte du fait que le milieu d'accueil est établi dans une habitation privée. Cette situation concerne principalement les accueillants.

Cette souplesse conduit parfois à des difficultés d'interprétation des exigences de l'arrêté lui-même. Conscient de cette réalité, l'ONE a entrepris, en concertation avec les Fédérations, la réalisation d'un guide spécifique aux accueillants d'enfants.

En précisant le sens de chaque article, cet outil offre une aide pour définir les modalités de leur mise en œuvre. En effet, c'est en s'attachant au sens des articles que l'on peut trouver des solutions les mieux adaptées aux situations particulières.

En février 2014, cette brochure a fait l'objet de 4 séances de présentation à l'ensemble des services d'accueillants d'enfants conventionnés. Elles ont permis de les rencontrer et de leur remettre les exemplaires nécessaires. Les accueillants autonomes reçoivent la brochure lors des visites des Agents conseil.

Sécurité incendie : recommandations pour accueillants

L'arrêté « Infrastructure » impose aux milieux d'accueil collectifs de disposer tous les 5 ans d'un avis favorable des pompiers et aux milieux d'accueil familiaux de demander un rapport dans les 5 ans de leur autorisation.

Les milieux d'accueil, les Comités subrégionaux et, plus particulièrement, les services d'accueillants d'enfants conventionnés ont rencontré des difficultés vis-à-vis des exigences, variables, des services incendies.

Dans le cadre de l'article 93² du Contrat de gestion 2013-2018 de l'ONE, le Département Accueil a rencontré le SPF Intérieur – service sécurité et prévention. L'objectif poursuivi consistait à envisager les pistes permettant d'harmoniser les exigences en matière de sécurité incendie pour les milieux d'accueil, tant collectifs que familiaux.

En 2014, ces rencontres ont permis d'actualiser et d'ajuster les recommandations de 1997 relatives aux accueillants à domicile à la réalité de l'accueil à domicile.

Afin de les faire connaître et d'harmoniser les exigences, ces nouvelles recommandations ont été diffusées auprès des :

- services d'accueillants d'enfants conventionnés ;
- services incendies ;
- Collèges des Bourgmestre et Echevins de chaque commune.

2.1.3 QUALITÉ DE L'ACCUEIL : RENOUVELLEMENT ET DÉLIVRANCE DES ATTESTATIONS DE QUALITÉ

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 2014, 95 attestations ont été délivrées, dont 73 constituent des renouvellements d'attestations. Ce nombre s'explique par le fait que la majorité des milieux d'accueil ont vu leur attestation renouvelée fin 2012-début 2103 pour une durée de 3 ans. Par ailleurs, 22 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 autoévaluation 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.

2.1.4 ACCESSIBILITÉ

Accueillir chacun et tous

Les agents de l'ONE faisant partie du département de l'accueil ont pour mission d'accompagner le personnel des milieux d'accueil, ainsi que les accueillants d'enfants, dans leurs réflexions et leurs pratiques d'accueil de tous les enfants et de leur famille, dans le respect de leurs différences et de leurs besoins spécifiques. L'Office est convaincu qu'un service d'accueil de qualité est non seulement une réponse à un besoin d'accueil des parents, mais aussi un droit pour chaque enfant, conformément à la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE), quel qu'il soit, à bénéficier d'un lieu d'éducation complémentaire à son milieu éducatif familial afin d'y vivre d'autres stimulations et d'y mener des expériences diversifiées avec d'autres enfants et adultes.

² « L'Office entreprend une concertation avec les divers Services Régionaux d'Incendie (SRI) afin qu'ils établissent des recommandations cohérentes et équivalentes sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette concertation aura pour but de définir des recommandations en matière de sécurité incendie adaptées aux divers types de milieux d'accueil 0-3 ans. »

De plus, favoriser l'accès des milieux d'accueil à toutes les familles permet d'augmenter les opportunités pour les professionnels de s'interroger sur leurs pratiques quotidiennes, de les améliorer et de 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.

Accompagnement des projets d'inclusion

La Cellule CAIRN (Cellule Accessibilité-Inclusion, Recherches et Nouveautés) assurera donc un accompagnement de proximité des projets liés à l'inclusion d'enfants en situation de handicap et des agents ONE et des projets menés dans le cadre des accords de collaboration avec l'AWIPH et le service PHARE.

Les actions innovantes avec le Fonds Social Européen se sont poursuivies dans le cadre de la programmation 2013-2018 visent notamment 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.

Des lieux d'accueil atypiques : les lieux de rencontre enfants parents

Secteur atypique ne relevant pas d'une réglementation spécifique, les lieux de rencontre enfants et parents sont aujourd'hui au nombre de 150 recensés dans toute la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ces lieux d'éveil et de bien-être de l'enfant sont accessibles à tous 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 soutenir et promouvoir les lieux de rencontre enfants et parents : 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 2014.

Afin de débattre du devenir de ce secteur, le dernier trimestre a été consacré à l'organisation d'une journée de réflexion, à destination des lieux et de leurs partenaires, après ces 10 ans d'accompagnement du secteur par l'ONE.

Haltes accueil : continuité au soutien

Conformément à l'article 88 §2 et dans l'attente de la réforme visée à l'article 66 du Contrat de gestion de l'ONE (2013-2018), l'Office a continué à financer en 2014 les 35 haltes accueil qui ont été retenues dans le cadre de l'appel à projets 2011-2012, à concurrence de 430 000 euros.

2.1.5 ALIMENTATION

Fiches didactiques pour les Accueillants autonomes « Accueillir le jeune enfant : Questions et réflexions »

Faisant suite à la publication d'une première série de fiches autour de la thématique de l'alimentation destinées aux accueillants d'enfants autonomes, les Agents Conseil ont invité leur secteur à participer aux ateliers de présentation et d'échanges, organisés sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Au total, 19 ateliers ont été programmés et ont permis de rassembler plus d'1/4 des accueillants autonomes autorisés.

Cette première édition de fiches sera réimprimée à l'intention des accueillants d'enfants conventionnés pour leur permettre de bénéficier des mêmes outils, destinés au soutien de l'ensemble des professionnels du secteur de l'accueil familial.

Une nouvelle série de fiches abordant des questions liées à la santé du jeune enfant seront disponibles en 2015. Elles sont le fruit d'une 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.

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 avait fait l'objet de journées de présentation en 2013.

En 2014, l'ONE a mis sur pied, en partenariat avec le Club Européen des Diététiciens de l'Enfance (CEDE) et l'Agence Fédérale pour la Sécurité Alimentaire (AFSCA), 40 journées de formation destinées aux milieux d'accueil collectifs.

400 milieux d'accueil ont participé aux journées de formation, pour un total de 727 participants.

Répartition des formations à l'implémentation du guide à l'attention des milieux d'accueil en 2014

Subrégions	Nombres de participants	Nombres de journées
Bruxelles	225	11
Brabant Wallon	94	5
Hainaut	137	8
Liège	161	8
Namur	54	4
Luxembourg	56	3
TOTAL	727	39

Toutes les demandes de formation reçues dans les délais (avant fin janvier) ont été satisfaites. Une série de 40 journées de formation est également prévue pour 2015.

2.1.6 SANTÉ

Protocole d'accord pour les soins de santé en milieu d'accueil

En mai 2014, un protocole d'accord a été signé entre les différents Ministres de la Santé (Fédéral, Communauté et Régions) afin de clarifier les relations entre les professionnels de santé et le personnel de puériculture/accueillants. Cette clarification vise une bonne coordination des soins pour répondre aux besoins des enfants.

Elle concerne :

- les activités de soutien aux activités de la vie quotidienne ;
- les soins de santé prescrits par le médecin pouvant être assurés ;
- l'obligation de surveillance et de signalement ;
- la réaction à une situation d'urgence et l'assistance à un enfant (urgences et accidents).

➔ Pour en savoir plus : [Flash Accueil n°21, Pages 18-19.](#)

Nouveau certificat d'aptitudes physiques et psychiques

Un nouveau modèle de certificat d'aptitude physique et psychique a été élaboré et mis à disposition du secteur en avril 2014. Il vise à répondre à des difficultés (signe d'affection psychique et absence de certificat à l'entrée en fonction) et à sensibiliser les médecins à l'importance de ce certificat, tant du point de vue de l'état de santé physique du professionnel de la petite enfance que de son état psychique.

Référent santé en milieu d'accueil

En 2012-2013, l'ONE a mené une recherche action centrée sur le suivi de la santé des enfants séjournant dans des milieux d'accueil de petite capacité qui ne bénéficiaient pas de la collaboration d'un médecin, à Bruxelles et dans le Brabant Wallon. L'intérêt de créer une fonction de « Référent santé en milieu d'accueil » a émergé de cette recherche.

En 2014, la recherche s'est poursuivie avec l'objectif de tester la généralisation de ce modèle de suivi à l'ensemble de petits milieux d'accueil de Bruxelles et du Brabant Wallon qui se trouvaient dans cette situation.

De plus, pendant l'année 2014, une attention toute particulière a été apportée aux haltes accueil de Bruxelles qui ont toutes bénéficié du dispositif. Un complément d'enquête a été réalisé auprès des parents dont les enfants fréquentent les haltes accueil afin de mieux cerner les besoins de santé de cette population spécifique.

La fonction du « Référent santé en Milieu d'accueil » se centre sur 5 axes prioritaires : la formation du personnel dans les domaines de l'hygiène, la prévention des maladies infectieuses ainsi que la santé globale de la collectivité ; le soutien aux rappels de vaccinations tels que recommandés par l'ONE ; l'intervention directe ou en support téléphonique dans la structure en cas d'apparition de maladie particulière ou d'une épidémie ; le soutien à l'accueil des enfants à besoins spécifiques lorsque ceux-ci sont d'ordre médical et les réponses aux demandes d'ordre médical.

Pour en savoir plus : ONE.be

2.1.7 DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES

Nouveau modèle de Règlement d'Ordre Intérieur (R.O.I.)

Il est entré en vigueur au 1er janvier 2014 pour les maisons d'enfants et les accueillants d'enfants autonomes. Ils ont été invités à mettre à jour leur R.O.I., conformément aux nouvelles dispositions. Les Coordinateurs Accueil et Agents Conseil ont procédé à l'analyse et l'approbation des nouveaux R.O.I. au cours de l'année 2014. La mise en conformité se poursuivra en 2015.

Kind en Gezin – ONE : mesures transitoires

En 2012, un décret flamand a été adopté. Il impose de nouvelles normes (exigences linguistiques, formations, ...) et oblige les milieux d'accueil à obtenir une autorisation.

En 2014, des mesures transitoires ont été adoptées afin de conserver des places et des emplois, tout en :

- privilégiant le maintien sous la responsabilité de Kind en Gezin ;
- maintenant l'équité vis-à-vis des milieux d'accueil dépendant déjà de l'ONE ;
- étant vigilant quant aux enjeux de qualité de l'accueil.

Le contenu des mesures transitoires porte exclusivement sur les principales normes pour lesquelles les milieux d'accueil non subventionnés ont pu bénéficier de mesures transitoires : formation initiale et infrastructure.

Elles sont applicables jusqu'au 31 décembre 2017 aux demandes d'autorisation introduites par les pouvoirs organisateurs disposant d'une « attest van toezicht » de Kind en Gezin valide au 1^{er} avril 2014 ou par les pouvoirs organisateurs à qui «l'attest» a été retirée après cette date, principalement pour cause de non-connaissance du néerlandais par le responsable du milieu d'accueil.

Modification de la réglementation des maisons d'enfants

Le 12 novembre 2014, le Gouvernement de la Communauté française a adopté un arrêté modifiant l'arrêté du 27 février 2003 portant réglementation générale des milieux d'accueil. Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1^{er} avril 2014.

Il modifie principalement l'encadrement des enfants en maison d'enfants, en vue de simplifier les normes et de les rapprocher de celles en vigueur dans les crèches. L'encadrement des enfants doit depuis lors y être assuré au minimum par un encadrant qualifié³ pour 7 enfants présents simultanément.

De manière plus générale, il apporte une plus grande souplesse dans la gestion du personnel et clarifie les normes à prendre en compte au quotidien, tout en préservant la qualité de l'accueil.

➔ Pour en savoir plus : [Flash Accueil n°23, pages 14-15.](#)

³ Puériculteur ou assimilé, en ce compris le Directeur.

2.1.8 CULTURE : EVEIL CULTUREL DES TOUT-PETITS

Lancé il y a une quinzaine d'années, le projet d'intégrer l'éveil culturel dans les milieux d'accueil de la Fédération Wallonie-Bruxelles a atteint sa vitesse de croisière.

En 2014, l'ONE a subventionné une centaine de spectacles dans les milieux d'accueil collectifs et services d'accueillants d'enfants conventionnés. Il s'agissait de spectacles proposés par 3 compagnies : « Nuna Théâtre », « Théâtre de la Guimbarde » et « Théâtre Plume ».

Ces compagnies ont la conviction que la rencontre entre l'art, les artistes et les tout-petits est un moment d'ouverture sur le monde, où enfants, parents et professionnels partagent des émotions essentielles. La créativité suscitée par des propositions artistiques souvent renouvelées amène du souffle et de la vitalité dans les milieux d'accueil.

Le théâtre est un outil qui permet d'éveiller le désir à la culture des enfants mais aussi des adultes. C'est pour cela que parallèlement à l'accueil d'un spectacle, l'ONE propose dans son catalogue de formations continues des formations à l'éveil culturel.

2.1.9 SOUTIEN A L'ACTIVITE DES MILIEUX D'ACCUEIL

Le soutien à l'activité des milieux d'accueil s'effectuent notamment par les actions des Coordinateurs Accueil et Agents conseil, attachés à 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 structures 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 (Conseiller pédagogique, Conseiller pédiatre, Référent santé, Coordinateur subrégional, Direction Accueil Petite enfance, Direction ATL pour les Coordinatrice Accueil...) qu'avec des partenaires externes.

Les Agents conseil (ACA) sont responsables du suivi des accueillants autonomes (voir section « anniversaires »). Les Coordinateurs Accueil (CAL) exercent leur fonction dans les autres milieux accueillant des enfants de 0 à 15 ans.

Soutien aux promoteurs de projets de milieux d'accueil

Des séances d'information à destination des personnes désireuses d'ouvrir un milieu d'accueil sont proposées dans chaque subrégion. Pour les structures non subventionnées (maisons d'enfants ou accueillant autonome), leur fréquence s'ajuste proportionnellement aux demandes d'une subrégion, en moyenne tous les 2 mois. Pour les promoteurs de projets subventionnés, une séance académique a été organisée dans chaque subrégion dans le cadre du Plan

Cigogne 3 (voir section « Plan Cigogne »).

Par ailleurs, les Coordinateurs Accueil et Agents Conseil fournissent un service d'accompagnement individualisé des candidats.

Accompagnement des milieux d'accueil 0-6 ans

Outre, les visites des structures et la mise en œuvre du processus de délivrance des attestations de qualité, des ateliers d'échanges autour de thématiques développées dans le projet d'accueil ou amenées par les professionnels de l'enfance sont organisés à destination des milieux d'accueil, le plus souvent en collaboration avec d'autres partenaires ONE.

Citons par exemple :

- Des dispositifs d'accompagnement des pratiques éducatives des milieux d'accueil dans plusieurs subrégions :
 - Orientés vers les relations avec les familles puis la rencontre des enfants sur base de la brochure repères du même nom, destinés tant aux structures subventionnées que non subventionnées dans le Brabant wallon ;
 - Avec la poursuite d'ateliers en lien avec les plans qualité des structures dans le Hainaut ;
 - En lien avec l'aménagement de l'environnement matériel des espaces intérieurs et extérieurs pour contribuer à la qualité du lien avec l'enfant et lui permettre de développer son activité dans le Luxembourg.
- Des ateliers en lien avec la santé en collectivité :
 - A Bruxelles, une journée consacrée à « L'alimentation lactée des bébés en milieu d'accueil (allaitement maternel et artificiel) » à destination des infirmières de crèches ;
 - Pour ce même public, dans le Brabant wallon cette fois, une journée sur les questions autour de la vaccination et sur la présentation d'outils d'éducation à la santé ;
 - A Liège, 4 ateliers à destination des maisons d'enfants de toute la province avec pour thème la santé, l'hygiène et l'alimentation avec la collaboration des Conseillers Pédiatres.

■ Des rencontres à destination des travailleurs sociaux des services d'accueillants conventionnés dans les subrégions du Brabant wallon, du Luxembourg et de Namur.

Dans celle de Namur, par exemple, la première journée traitait de l'échange d'informations entre services et avec l'ONE ainsi que sur des questions liées à l'infrastructure ; la seconde rencontre portait sur la déontologie.

- Des réunions sur l'accueil d'enfants à besoins spécifiques .

A Bruxelles avec une réunion pour les milieux d'accueil avec la collaboration de l'asbl OCAPI (Organisation et Coordination de l'Aide Précoce pour l'Inclusion), en Hainaut pour les Maisons d'enfants, dans le Luxembourg pour toutes les structures...

▪ Autres initiatives à épingle :

- A Liège, une matinée de réflexions à l'attention de ces professionnels, sur le thème : « Soutenir la bienveillance de l'enfant exposé à différentes formes de violences intrafamiliales » a été organisée le 7 novembre, suivi de réflexion en équipe dans plusieurs structures ;
- A Namur, des ateliers pour les milieux d'accueil en lien avec la journée « Enfants, poètes au quotidien » organisée par une Conseillère pédagogique.

Flash Accueil

4 éditions du Flash Accueil ont été réalisées en 2014 et éditées à 5 200 exemplaires chacune.



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 (interne et externe à l'ONE). 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 épingleur – Flash-Back).

Après plus de 5 années d'existence et une vingtaine de numéros, les milieux d'accueil seront 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.

➔ Pour en savoir plus : [Flash Accueil](#)

2.1.10 ANNIVERSAIRES : 10 ANS DÉJÀ !

Les Crèches parentales

En 2014, la première crèche parentale francophone a fêté ses 10 ans. Elle est à l'origine d'un nouveau type de milieu d'accueil, où les familles occupent une place plus importante que dans ceux qui existaient jusque-là.

Une évaluation menée avec les crèches parentales a montré l'intérêt de maintenir ce modèle. Notamment pour la richesse de ses apports dans le soutien à la parentalité et dans l'investissement des parents en synergie avec les professionnels.

Il est prévu d'adapter ce modèle (renforcement de l'encadrement professionnel, ajout d'une fonction psychopédagogique, renforcement de la présence des parents dans le Pouvoir organisateur), dans le cadre de la réforme du secteur. A suivre...

➔ Pour en savoir plus : [Flash Accueil n°21, pages 25-27.](#)

Les Agents conseil

En 2014, l'ONE a fêté les 10 ans des Agents Conseil (ACA) auprès des Accueillants d'Enfants Autonomes (AEA). Petit retour en arrière : en 2003, les responsables de l'ONE décident de dynamiser le secteur des AEA, convaincus que la qualité de l'accueil passe aussi par une diversité de l'offre. Le secteur prend son envol et l'Office se rend compte qu'il est nécessaire d'accorder un suivi spécifique à ces accueillants ; la fonction d'Agent conseil est née de ce constat et 6 ACA équivalents temps plein ont été engagés. Ils ont pour principale mission d'aller à la rencontre des accueillants, pour soutenir leur développement professionnel et répondre aux exigences du respect des normes et de qualité d'accueil.

Le nombre d'accueillants d'enfants autonomes a augmenté progressivement au cours des années, ce qui a nécessité de revoir le nombre d'Agents Conseil prévus afin de les accompagner. Fin 2014, l'équipe comprend 15 équivalents temps plein. L'objectif étant que chaque agent accompagne plus ou moins 50 accueillants afin de permettre à terme 3 visites annuelles aux accueillants, la poursuite de l'organisation d'ateliers à destination de ces professionnels de l'enfance et leur accompagnement dans une évolution de la qualité de leurs milieux d'accueil.

Les Brochures « Repères pour des pratiques d'accueil de qualité » ont 10 ans

Les repères ont été élaborés pour soutenir les professionnels des milieux d'accueil dans la mise en œuvre du Code de qualité de l'accueil dans le secteur de l'accueil 0-3 ans. Avec le référentiel, « Oser la qualité », elles constituent des fondements psychopédagogiques de référence pour tous les professionnels de l'accueil en lien avec l'enfance.

Leur diffusion et le travail de réflexion qu'elles ont suscité dans les milieux d'accueil depuis 10 ans dans des dispositifs mis sur pied par les Coordinateurs Accueil et les Conseillers pédagogiques continuent de constituer des éléments indispensables pour fonder et approfondir les projets et les pratiques d'accueil.

Au fil des années, certaines dimensions semblent bien intégrées par la plupart des professionnels des milieux d'accueil, et ce grâce notamment aux dispositifs d'accompagnement qui permettent au fur et à mesure de cibler des questions plus spécifiques liées à la qualité d'accueil.

En 2014, nous pouvons noter la mise en place et la poursuite de dispositifs centrés sur l'aménagement de l'espace et l'observation dans la province du Luxembourg, sur l'observation, la continuité d'accueil à Namur et sur la fonction de direction au travers de la dynamique d'observation en équipe au Hainaut.

Enfin, il est à noter que les nouveaux professionnels ont besoin d'une formation initiale qui s'appuie sur les enjeux présentés dans ces documents. Ce chantier de la formation initiale et des liens avec l'enseignement est donc bien un défi pour l'ONE, mais également pour les acteurs de l'enseignement (voir Recherches sur les formations initiales).



2.2. L'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 -des TMS de l'ONE ou des 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).

ACCOMPAGNEMENT DES SASPE

Un comité d'accompagnement se réunit depuis 2011. Il se compose de la Direction de la Coordination Accueil, de 11 Coordinateurs Accueil ayant un SASPE dans leurs attributions, de 3 Conseillers pédagogiques et d'un Référent maltraitance.

Il mène un important 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 a débuté par l'organisation d'ateliers formatifs d'échanges et de réflexions, tant avec les responsables des SASPE que leurs collaborateurs (psychologues, assistants sociaux, puériculteurs, éducateurs), autour de l'axe « Professionnalisme et gestion émotionnelle; positionnement professionnel des acteurs dans le cadre de l'accueil spécialisé ».

C'est au travers de cet axe que les préoccupations des SASPE ont fait l'objet de débats sur base des brochures repères (professionnels/parents/enfants) du référentiel psychopédagogique pour des pratiques de qualité.

En 2014, une journée de clôture de la première phase de ce dispositif s'est déroulée le 16 janvier avec la collaboration de Madame MASCARO, pédopsychiatre aux pouponnières de Lille et de Roubaix. Les participants ont travaillé sur la question du « Comment coordonner/articuler les rôles et missions des différents professionnels d'un SASPE vers la prise en compte, voire la réponse, aux besoins et demandes exprimées par l'enfant accueilli ? ».

La deuxième phase sera consacrée à la rédaction d'un satellite du « Référentiel soutien à la parentalité » propre aux SASPE, en collaboration directe avec les SASPE.

2.3. L'ACCUEIL TEMPS LIBRE

2.3.1 L'ACCUEIL EXTRASCOLAIRE

Dans 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, deux dispositifs sont 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, professionnel, 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 travail 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 scolaire ou en dehors et est organisées par les établissements scolaire eux-mêmes ou par des structures indépendants.

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 déterminées dans des lieux d'accueil de qualité.

Renouvellement des programmes CLE, un nouvel outil

En 2015 et 2016, près de 200 programmes CLE devront être 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, des fiches pratiques ont été élaborées en collaboration avec l'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse, responsable de la récolte des états des lieux (relevée de l'offre existante et l'analyse des besoins). Cette fiche rassemble l'ensemble des démarches à effectuer et rappelle le sens des différents outils.

Commission d'agrément 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, sur la composition des Coordinations communales de l'accueil.

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 un an après leur agrément. Ce travail a abouti sur des félicitations à certains opérateurs d'accueil, à des rappels à la règle ou des auditions pour d'autres, à des mises en demeure enfin pour un nombre limité de cas.

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.

CP332, une subvention exceptionnelle

En 2012, les partenaires sociaux s'accordent avec le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour octroyer une subvention aux opérateurs de l'accueil qui, sans percevoir de subvention pour couvrir cette charge, soit utilisent les barèmes de la CP332 revalorisés, soit utilisent des barèmes inférieurs et qui doivent octroyer une prime exceptionnelle à leurs travailleurs.

Cette disposition concerne les opérateurs qui se trouvent dans la CP332 et qui ne relèvent pas des accords du non-marchand habituels. Il s'agit des accueils extrascolaires, des écoles de devoirs, des centres de vacances, des halte accueils, des lieux de rencontres enfants-parents, des accueils déclarés ou des accueils 2,5 - 12 ans autorisés par l'ONE.

Pour la mise en œuvre de cet accord, le service accueil extrascolaire a construit un cadastre des emplois existants au sein des opérateurs concernés. Il les a informés de leur obligation et a mis sur pied les outils et les démarches administratives nécessaires au calcul et au paiement de cette subvention.

L'ONE a ainsi reversé une somme de plus de 83 000 euros auprès de 90 pouvoirs organisateurs.

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/trices 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 « ensemble », l'asbl Promemploi, qui est responsable notamment de sa gestion administrative et financière.

Depuis le 1^{er} décembre 2013, la plateforme est soutenue financièrement par l'ONE.

Une étude qualitative sur l'accueil temps libre de l'OEJAJ : « Mille et un Visages de l'Accueil Temps Libre »

En 2014, l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse a mené une étude qualitative sur le secteur de l'accueil temps Libre. Celle-ci portait sur la manière dont l'accueil extrascolaire s'organise dans une série de communes via la méthode de l'étude de cas.

2.3.2 LES CENTRES DE VACANCES

Les centres de vacances sont des « services d'accueil » d'enfants pendant les vacances, encadrés par des équipes d'animation qualifiées et qui ont pour mission « de contribuer à l'encadrement, l'éducation et l'épanouissement des enfants pendant les périodes de congés scolaires ».

Il existe trois types de centres :

- la plaine de vacances : « service d'accueil non résidentiel d'enfants », les plaines sont organisées généralement dans l'environnement géographique et social habituel des enfants qui rentrent tous les soirs chez eux, c'est de l'externat ;
- le séjour de vacances : « service d'accueil résidentiel d'enfants », organisées dans un cadre dépaysant, à la mer ou à la campagne, ces initiatives se déroulent en internat ;
- le camp de vacances : est un « service d'accueil résidentiel d'enfants organisé par un mouvement de jeunesse reconnu par la Communauté française dans le cadre du décret du 26 mars 2009 fixant les conditions d'agrément et d'octroi de subventions aux organisations de jeunesse. Les camps sont organisés par des sections locales des mouvements Patros, Scouts, Guides (Fédération « Les Scouts », Fédération des Scouts et Guides pluralistes, Fédération des Guides catholiques de Belgique) et les Faucons Rouges.

Les centres de vacances poursuivent quatre objectifs :

- Favoriser le développement physique de l'enfant par la pratique du sport, des jeux ou des activités de plein air ;
- Favoriser la créativité de l'enfant et son accès à la culture par des activités variées d'animation, d'expression, de création et de communication ;
- Favoriser l'intégration sociale de l'enfant dans le respect de ses différences, dans un esprit de coopération et dans une approche multiculturelle ;
- Favoriser l'apprentissage de la citoyenneté et la participation.

En outre, les organisateurs s'engagent à proposer aux enfants des activités variées favorisant la participation de tous, dans une optique d'Education permanente et/ou non formelle, exclusive de toute forme d'offre d'animation spécialisée. Au sein des centres de vacances, les activités constituent des moyens pour atteindre les objectifs fixés. Elles ne peuvent être considérées comme des fins en soi dans le but d'une recherche d'acquisition de savoirs ou de performances.

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/trices ONE sont en lien direct avec les structures et 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 quotidiennes ;
- La santé et la vie saine.

Outre cette vision globale de l'accueil, en été 2014, un focus a été mis sur certains aspects plus spécifiques de l'accueil, à savoir :

- L'accès à l'eau ;
- La prise en charge des personnes en stage pratique pour le brevet d'animateur de centre de vacances (quel dispositif de supervision ?, quelle évaluation ?, quels échanges avec l'organisme de formation ?) ;
- Le choix de projet d'animation autour de la question « Comment tout au long de la journée privilégier avant tout 'l'esprit vacances' » ?

Partenariats

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,...

En 2014, 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 2014, le forfait supplémentaire par nuitée enfant était de 75 centimes.



Outils de communication et d'information au secteur

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.

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.

En 2014, une newsletter a été envoyée à tous les pouvoirs organisateurs de centres de vacances agréés pour les informer de deux outils indispensables :

- le guide des formations continues 2015-2016 ;
- la nouvelle brochure sur la qualité de l'air intérieur pour les collectivités de 3 à 18 ans « L'air de rien, changeons d'air ».

2.3.3 SECTEUR DES ÉCOLES DE DEVOIRS

Les écoles de devoirs sont des structures indépendantes des écoles. Elles participent à la vie d'un quartier, d'un village en développant un travail pédagogique, éducatif et culturel de soutien à la scolarité et de formation citoyenne.

C'est un lieu d'accueil, d'écoute et de convivialité qui fait le lien entre l'école et le milieu de vie de l'enfant. Il fonctionne en dehors des heures scolaires sur base d'un projet pédagogique et d'un plan d'action annuel avec le soutien d'une équipe éducative qualifiée qui développe des activités de soutien scolaire et d'animation des enfants et contribue ainsi à leur éducation et à leur épanouissement.

Le décret EDD a fêté ses 10 ans en 2014

Le projet d'un article dans le journal interne de l'Office « In-FONE », était l'occasion immanquable pour le service EDD d'aller sur le terrain pour rencontrer certains acteurs (EDD D'CLIC et coordination des EDD de Bruxelles) qui étaient là depuis le début de l'aventure et de s'entretenir avec la Fédération Francophone des Écoles de Devoirs (FFEDD) qui représente le secteur.

Les « écoles de devoirs » étaient à l'origine des structures d'accueil d'enfants et de jeunes de 6 à 18 ans, émanant le plus souvent de mouvements citoyens, de groupement de parents. En 2014, elles sont toujours indépendantes des établissements scolaires et participent à la vie d'une commune, d'un village, d'un quartier ou d'un hameau. Les écoles de devoirs jouent un rôle essentiel et original dans l'accueil des enfants, en transition entre l'école et le milieu de vie habituel des enfants. En développant à la fois des activités de soutien scolaire et des activités d'animation des enfants, elles contribuent à leur éducation et à leur épanouissement.

Les acteurs interrogés ont affirmé que le décret constitue un ensemble de balise claires ayant permis d'augmenter la qualité de l'accueil de manière globale. Ils estiment que le secteur est entre de bonnes mains et que le décret relatif aux écoles de devoirs a de beaux jours devant lui comme outil en matière de défense des droits de l'enfant et de professionnalisation du secteur.

Le guide du volontaire est de retour

Cette brochure destinée à tous les volontaires (couramment encore appelés bénévoles), actuels et futurs, a été élaborée par le service EDD en 2011. Elle a eu un vif succès et a été rapidement épuisée, elle a donc été mise à jour et rééditée en 2014.

Ce document a pour objectif d'informer et de guider les personnes intéressées par le volontariat en école de devoirs.

Pour ceux qui souhaitent devenir volontaire il permet de mieux comprendre le secteur, son fonctionnement et les rôles des différents acteurs des écoles de devoirs. Il donne aussi de précieuses informations sur les dispositions prises à l'égard des volontaires.

Pour les EDD qui collaborent ou souhaitent collaborer avec des volontaires, cette brochure les informe des dispositions à prendre au quotidien et administrativement. Elle attire l'attention sur les droits et les obligations de chaque partie.

La mise en œuvre des modifications du décret

En mai 2013, le Gouvernement de la FWB a adopté les dernières modifications du décret relatif aux écoles de devoirs. Durant l'année 2014, les cabinets des Ministres de tutelle (avant et après les élections du 25 mai 2014), les acteurs du secteur et l'ONE se sont attelés à la modification de l'arrêté d'application qui en découle. Celui-ci fut adopté en décembre, non sans discussions. Les débats se sont concentrés sur le déplaçonnement de la participation financière parentale lors des séjours résidentiels organisés par les EDD. En effet, sans disposition légale spécifique pour ce type d'activité, les EDD étaient obligées jusque-là, d'appli-

quer le tarif « vacances » limité à 4€ par enfant et par jour. Ceci avait pour conséquence de décourager la plupart des EDD dans l'organisation d'un camp ou d'un séjour annuel, faute de moyens financiers. Dans ce secteur accueillant, en grosse majorité, des enfants issus de familles en situation de pauvreté, toutes les questions se cristallisent autour de l'accessibilité aux activités résidentielles de vacances.

Un dé plafonnement temporaire de la PFP fut adopté en 2014 en attendant les résultats du cadastre qui sera réalisé par le service EDD en 2015 et qui permettra d'établir, on peut l'espérer, une PFP qui laisse une accessibilité maximale aux familles et constitue un apport financier suffisant pour l'organisation des activités résidentielles par les EDD.

Accessibilité, parlons-en

Dans le cadre des travaux du Conseil d'avis concernant l'accessibilité des milieux d'accueil de 2,5 ans à 12 ans et +, une EDD, la FFEDD et le service EDD sont venus donner leur point de vue et leur éclairage, exposer leur réalité et leurs problématiques spécifiques. Ce fut l'occasion d'insister sur le manque de place en EDD ce qui se traduit par la généralisation et l'allongement des listes d'attente dans toute la FWB. La situation est particulièrement préoccupante à Bruxelles.

Les questions de précarisation des familles en regard de la non-gratuité, furent également abordées.

Ecole et écoles de devoirs, une collaboration fructueuse

En 2014, a été éditée la brochure « Enseigner aux élèves qui ne maîtrise pas la langue de l'enseignement ». Cet outil est résultat d'une écriture collective du secteur enseignement (représentants du service du pilotage, de l'inspection, des conseillers pédagogiques de chaque réseau, le chargé de mission interculturel de la DGEO et des expertes académiques (Mme MARAVELACCHI, S. LUCCHINI, W. DREZE) et a été présenté à la Commission d'avis sur les écoles de devoirs de février 2014, par la représentante de la Ministre de l'Enseignement. La volonté était de sensibiliser plusieurs secteurs : les différents réseaux, les hautes écoles, les secteurs autour de l'école comme les EDD et les antennes « Lire et Ecrire », ... C'est la première fois, depuis l'avènement du décret EDD, qu'un outil est partagé avec le secteur de l'enseignement. Le service EDD s'est chargé de distribuer les exemplaires reçus aux coordinations régionales qui elle-même les donneront aux EDD. L'objectif poursuivi est que la brochure s'inscrive dans les pratiques et soit connue des acteurs de terrain. Elle peut être une aide précieuse aux animateurs.

➔ Pour en savoir plus : www.enseignement.be



L'avenir du Fonds d'Impulsion à la politique des immigrés (FIPI)

Le FIPI, financé par des moyens fédéraux et géré par le Centre pour l'Égalité des chances, permet à diverses structures et associations de rentrer des projets favorisant l'intégration sociale des personnes d'origine étrangère, la prévention des discriminations et le dialogue interculturel, avec une attention particulière pour les femmes et primo-arrivants. C'est dans ce cadre que, depuis 2009, le service EDD donne un avis sur les dossiers rentrés par les écoles de devoirs.

Suite à la 6ème réforme de l'Etat, le FIPI sera supprimé et transféré vers les entités fédérées.

En avril 2014, le service EDD participe à un groupe de travail transversal (représentants du Secrétariat général du Ministère, de la Direction de l'Égalité des chances, de la Direction générale du Budget et des Finances, de la Direction générale de la Culture et de l'ONE) afin de rédiger une note au Gouvernement de la FWB pour organiser les modalités d'octroi de ce nouveau financement. L'enveloppe prévue pour la FWB est de 1.450.000 euros. Il est très important que les EDD puissent continuer à être un des publics éligibles dans le système d'après réforme car les sommes dont bénéficient les EDD pour les projets rentrés représentent 10 % du budget EDD de l'Office. Le FIPI est donc une source non négligeable de financement du secteur EDD.

La note sera adoptée en mai 2014 et reprend les EDD dans les auteurs de projets potentiels.

Accompagnement qualitatif et formation

Les coordinations régionales, la FFEDD et le service EDD de l'ONE ont tous, à divers degrés, en fonction que l'EDD soit affiliée ou pas, un rôle d'accompagnement qualitatif des structures. Cet accompagnement occupera un rôle essentiel dans la vie des EDD en 2015, lorsque la majorité d'entre elles seront en plein processus d'ajustement de leur projet d'accueil. C'est en prévision de cette période et en vue d'accroître leurs compétences en la matière que les agents des coordinations régionales, de la FFEDD et du service EDD ont suivi, ensemble, 3 jours de formation dispensés par RESONANCE autour du thème « Accompagner la qualité ».

Ce fut une expérience très enrichissante pour tous les protagonistes en présence, qui ont intégré de nouvelles compétences mais qui ont aussi appris à mieux se connaître et donc à mieux se comprendre, à ajuster et harmoniser les messages et les pratiques.

Les visites dans les écoles de devoirs : vers une autonomie des agents

Depuis 2012 afin de mieux connaître les structures, mais surtout d'opérer un accompagnement de qualité des nouvelles EDD, le service a inclus une visite dans sa procédure de première reconnaissance. Cette démarche permet d'établir le contact, de conseiller et de répondre aux questions du coordinateur et/ou du PO. Souvent même, elle établit un lien entre le gestionnaire du dossier et l'équipe pédagogique.

Depuis juin de cette année, après avoir accompagné la responsable durant deux ans et après plusieurs formations, les gestionnaires de dossiers du service EDD réalisent leur visite seules. Chaque visite fait l'objet d'un rapport qui fait partie intégrante du dossier de reconnaissance.

2.3.4 ACTIONS DES COORDINATEURS ACCUEIL DANS L'ATL

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

Par ailleurs, des réunions avec des groupes de coordinateurs ATL sont initiées par des Coordinateurs accueil en subrégions ou avec la coordination provinciale autour d'échanges, de partages d'expériences et de thématiques qui intéressent ces professionnels. Autres initiatives intéressantes : des rencontres thématiques associant les échevins en charge de cette matière et des midis de coordinateurs ATL permettant des échanges d'expériences.

Dans chaque subrégion, des rencontres avec des PO, 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 comme le choix de projet d'animation autour de la question « Comment tout au long de la journée privilégier avant tout 'l'esprit vacances' » ?

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.

2.3.5 L'AIR DE RIEN, CHANGEONS D'AIR : AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR DANS LES COLLECTIVITÉS DE 3 À 18 ANS

En 2011, la campagne thématique retenue ciblait la santé environnementale et s'intitula "L'air de rien, changeons d'air". L'objectif était de promouvoir des lieux de vie sains en améliorant notamment la qualité de l'air intérieur par la diffusion de bonnes pratiques et le développement de nouveaux comportements.

Dans le cadre de cette campagne des outils ont été élaborés, pour les professionnels de l'ONE et à la destination des familles.

Les outils élaborés précédemment pour les milieux d'accueil 0-3 ans ont été implémentés durant cette période.

En 2013-2014, la campagne s'est poursuivie à destination du secteur Accueil Temps Libre (ATL) : « L'air de rien, Changeons d'air! Comment et pourquoi améliorer la qualité de l'air intérieur dans les collectivités de 3 à 18 ans ? »

Une brochure et une affiche reprenant les messages prioritaires visant à améliorer la qualité de l'air intérieur ont été réalisés.

Un appel à projets a été lancé dans le secteur des écoles de devoirs (EDD). Les EDD intéressées pouvaient rentrer des projets relatifs à de l'équipement afin d'améliorer la qualité de l'air intérieur de leur locaux. 33 EDD ont renoncé un dossier de candidature. Un jury a retenu 17 projets (dispersés partout en Fédération Wallonie-Bruxelles) qui ont reçu 1000, 1500 ou 2000 euros. Ces projets sont divers et variés et devaient être en relation avec un ou plusieurs des 5 messages principaux développés dans la campagne et repris sur l'affiche A3.

La suite de l'implémentation s'est réalisée via la présentation des outils lors de multiples rencontres avec un grand nombre de personnes constituant le maillage du secteur.

La diffusion des outils s'est également concrétisée, une première pour ce secteur, par l'organisation de 5 matinées de formation où tout le secteur de l'accueil temps libre était convié autour de présentations de la thématique, de diffusion des outils et d'animation en ateliers.

Les outils réalisés ont été très positivement accueilli par l'ensemble du secteur ATL rencontré et la diffusion se poursuit.

2.4. LES RECHERCHES ET LES ÉTUDES

2.4.1 RECHERCHES SUR LES FORMATIONS INITIALES.

De nombreuses études mettent en évidence l'importance d'acquérir des compétences professionnelles dans l'éducation et l'accueil des jeunes enfants. Les métiers de l'enfance demandent des connaissances et des compétences complexes, d'autant plus si les professionnels veulent travailler en cohérence avec les orientations de la FWB (Code de qualité, référentiels psychopédagogiques, ..) et les enjeux sociétaux tels que l'inclusion, la diversité, la pauvreté. Les évolutions des métiers de l'enfance, la complexité des situations professionnelles (travail avec les familles, encadrement des stagiaires, travail d'équipe, en réseau, ..) renforcent la nécessité de bien se former.

L'ONE a financé deux recherches participatives sur les formations initiales dans le secteur de l'accueil de l'enfance (0-12 ans) en FWB. Un premier volet, mené en 2011-2012 par l'ULg⁴, a mis en évidence une série de constats :

- En FWB, l'accueil et l'éducation de l'enfant font partie d'un système divisé
- Les formations initiales qui préparent aux métiers de l'accueil et de l'enseignement n'ont pas de liens entre elles
- Il existe une multiplicité de qualifications reconnues pour les diverses fonctions d'accueil des enfants de 0 à 12 ans, avec une diversité de parcours possibles dans l'enseignement de plein exercice, la promotion sociale et la formation professionnelle. Cela contraste avec l'évolution des fonctions d'enseignant qui font l'objet d'un profil de compétences unique et commun à l'ensemble du système éducatif scolaire

- La multiplication, la complexité et le cloisonnement des filières de formation rendent la mobilité horizontale et verticale difficile pour les professionnels des secteurs
- Il n'existe aucune formation de niveau supérieure qui prépare aux fonctions d'accueil des enfants (le seuil minimal étant le niveau CESS), ce qui est contraire aux recommandations internationales. Cela renforce les différences existant entre les secteurs de l'enseignement et de l'accueil
- Si dans le système scolaire un temps de formation et de concertation est reconnu, bien que les professionnels de l'enfance aient une obligation de formation continue, les conditions de travail de ceux-ci ne valorisent ni le temps de réunion, ni le temps de formation
- Le décalage entre les exigences attendues dans les métiers d'accueil de l'enfance et les moyens pour y répondre s'intensifie.

Un deuxième volet a démarré en novembre 2013 et se terminera en juillet 2015.

S'appuyant sur les recommandations internationales et l'analyse de différents systèmes éducatifs européens, ce deuxième volet de la recherche formule des recommandations relatives à la formation initiale dans le champ de l'enfance pour les fonctions d'accueil, d'encadrement et de direction dans les lieux d'accueil d'enfants de 0 à 12 ans.

Plus précisément, les objectifs de ce 2ème volet sont de :

- Cibler les compétences en jeu dans les métiers de l'accueil de l'enfance, leur encadrement et leur direction
- Envisager les modalités de passerelles entre les différentes formations et les différents secteurs
- Proposer des options de validation des acquis professionnels et des compétences
- Etudier différents scénarii possibles pour créer une formation de niveau supérieure de type bachelier, relative aux métiers de l'enfance, en prenant appui sur les recommandations internationales
- Formuler des recommandations en vue d'adapter les législations en vigueur

2.4.2 LES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP DE 0 À 12 ANS EN FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES : UN ÉTAT DES LIEUX QUANTITATIF ET QUALITATIF

Afin de construire un réseau et de contribuer à rendre chaque lieu le plus inclusif possible, l'ONE a signé des protocoles d'accord avec les organisations responsables, au niveau régional, de la mise en œuvre de la politique d'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap. Il s'agit plus précisément de l'AWIPH (Région Wallonne) et du service PHARE (Région Bruxelloise).

L'une des premières étapes de cette collaboration a été de mieux appréhender les facettes de la réalité de l'accueil des enfants en situation de handicap, en réalisant un état des lieux approfondi de la situation, à différents moments charnières de leur vie.

Ce travail d'investigation a donné lieu à la publication, en

⁴ Le rapport de recherche est disponible sur le site internet de l'ONE : ONE.be

2014, d'un rapport tripartite :

« Les enfants en situation de handicap de 0 à 12 ans en Fédération Wallonie-Bruxelles : Un état des lieux quantitatif et qualitatif. »

Si des efforts importants ont été réalisés pour améliorer la situation, encore trop peu d'enfants en situation de handicap sont effectivement accueillis dans les milieux d'accueil.

Les raisons sont complexes et diverses.

Sept perspectives de travail pour les années à venir ont pu être dégagées sur base des constats effectués suite à l'analyse :

- Un meilleur accès à l'information.
- Une amélioration de la visibilité et la lisibilité de l'offre de services : les parents ne savent pas toujours qu'ils peuvent fréquenter les services quand leur enfant est en situation de handicap, que ce dernier a droit à avoir une place comme tout enfant.
- L'accompagnement des familles au long cours, afin qu'elles se sentent encouragées et soutenues à poursuivre leur démarche, qu'elles aient un chemin balisé et clair.
- Le soutien aux services existants.
- Le renforcement du travail de collaboration et de réseau et la création de nouvelles initiatives pour accueillir au mieux chacun des enfants, avec ses besoins spécifiques.
- La formation et l'accompagnement des professionnels de l'enfance : l'ONE a fait de la prise en compte de la diversité, l'un des axes forts de son programme triennal de formation à destination des professionnels de l'enfance (0-12 ans).
- Une meilleure connaissance des besoins des familles : aider les professionnels à prendre conscience des situations vécues par les familles au travers d'un travail d'enquête et d'un recueil de témoignages.

➔ Pour plus d'informations : ONE.be

2.4.3 RECHERCHE SUR LE COÛT DE L'ACCUEIL

Depuis plusieurs années, l'Office est interpellé par les différents secteurs de l'accueil de la petite enfance (0-3 ans) au sujet du financement des milieux d'accueil et des difficultés croissantes que connaissent les pouvoirs organisateurs.

Afin de pouvoir envisager de nouvelles modalités de financement du secteur de l'accueil de la petite enfance, une recherche sur la structure actuelle des coûts était nécessaire. Celle-ci a été lancée en 2014.

Elle a pour objectif de modéliser le plus finement possible la part du coût total d'une place d'accueil : coûts immobilier (bâti ancien ou nouveau, location ou acquisition, coût de fonctionnement, amortissement...), coûts de personnel (salaire, indépendant, ancienneté, absentéisme, congés...) et coûts de fonctionnement (investissements pour le matériel, alimentation, entretien, travaux, énergie...).

Les fédérations et les experts des différents sous-secteurs de l'accueil de la petite enfance en Fédération Wal-

lonie-Bruxelles ont été associés au suivi de ce travail.

2.5. LA FORMATION CONTINUE DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL 0-12 ANS

L'Office est soucieux de faire évoluer l'offre de formations continues à destination des professionnels de l'accueil, tout en veillant à garantir qualité et continuité des activités proposées. L'offre du cycle 2014-2015 allie thématiques de base, approfondissements et nouveautés. Elle couvre les 5 axes prioritaires du Programme triennal 2011 les 5 axes transversaux ; elle respecte les priorités du plan annuel 2014 définies par l'ONE.

27 organismes de formations continues opérationnalisent l'offre pour les professionnels accueillant des enfants de 0-3 ans, et 29 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.

L'ONE subventionne 3 types d'activités de formation. Il y a d'une part les modules de formation standards qui peuvent être organisés de manière fixe ou de manière « nomade » (délocalisée) et d'autre part les accompagnements d'équipe. L'inscription aux activités de formation proposées dans l'offre est en lien direct avec le souhait du professionnel et son objectif de formation. Les professionnels peuvent s'inscrire individuellement, se regrouper à plusieurs professionnels ou plusieurs structures proches localement. Ils peuvent demander à un organisme de formation d'organiser une activité de formation dans le quota de jours subventionnés et qu'elle soit organisée sur site.

Dans tous les cas, il est primordial, pour chaque professionnel, de prendre le temps d'analyser les besoins de formation. C'est une façon de s'impliquer : en identifiant les objectifs professionnels et en ciblant le rôle et la pertinence de la formation dans la réalisation d'objectifs professionnels, en lien avec l'amélioration de la qualité d'accueil des enfants.

Chaque année, les participants aux formations subventionnées par l'ONE ont l'occasion d'exprimer leur avis quant aux conditions d'organisation et quant à l'accessibilité aux formations subventionnées par l'ONE. Les suggestions des participants sont recueillies au travers de questionnaires de fréquentation (collectés par les opérateurs de formation et traités par l'ONE).

L'analyse des réponses (5 860 questionnaires parvenus sur les 7 600 questionnaires diffusés) met en évidence :

- Plus de 77 % des participants du cycle 2013-2014 sont des professionnels directement en contact avec des enfants.
- Les professionnels du secteur 0-3 ans et du secteur 3-12 ans participant aux formations subventionnées par l'ONE sont en nombre plus ou moins équivalent.
- Une répartition de l'offre de formation assez équitable au niveau géographique et une certaine cohérence dans la réponse à la demande (les formations ont été organisées près des lieux de travail des professionnels, ces choix de lieux ont été posés soit suite aux analyses de l'an dernier, soit l'offre a été adaptée aux demandes). On constate une concordance entre la subrégion où travaillent les professionnels et la subrégion dans laquelle la formation est organisée.

Répartition de l'offre de formation dans les différentes subrégions

Brabant wallon	1 063
Bruxelles	1 045
Hainaut	1 322
Liège	848
Luxembourg	938
Namur	644
Total	5 860

- Les formations les plus suivies selon les axes du programme triennal 2014-2017 se répartissent de la manière suivante :
 - axe 1 : 50,92 % : Le travail avec les enfants, les jeunes et leurs familles dans leur diversité
 - axe 2 : 16,38 % : L'identité professionnelle individuelle et collective
 - axe 3 : 9,48 % : L'accessibilité en relation notamment avec la prise en compte des besoins spécifiques et l'inclusion
 - axe 4 : 7,66 % : La dynamique du projet d'accueil et le réseau local
 - axe 5 : 14,31 % : La promotion de la santé, la qualité et le respect de l'environnement

Les freins les plus cités qui limitent la participation aux formations subventionnées par l'ONE sont :

- Le manque de places de formation subventionnées
- Le manque de reconnaissance (liée au statut)
- L'insuffisance d'activités proposées en soirée et le samedi (propositions d'organiser des formations uniquement le w-e)
- Le manque d'informations quant aux besoins des professionnels (ceux qui ne viennent pas en formation)

2.5.1 AUTRE ACTION POUR SOUTENIR LA FORMATION

Depuis 7 ans, pour faciliter l'accès aux formations continues, les accueillants et les co-accueillants d'enfants à domicile ont la possibilité, à condition de remplir certaines conditions, de prétendre à un incitant financier annuel pour leur participation à une ou deux journées de formation continue sur l'année écoulée.

En 2014, les dépenses globales s'élèvent à 86 970€ à raison de 30€ pour 1 jour et 50€ pour 2 jours.

Le détail de la répartition des dépenses est le suivant :

- Accueillants autonomes : 8 060€ dépensés pour 222 personnes
- Accueillants conventionnés : 78 910€ dépensés pour 1.804 personnes

2.5.2 FOCUS PROGRAMME TRIENNAL 2014-2017

Le programme triennal 2014-2017 présente les priorités pour les 3 années à venir. Il se décline en principes généraux, publics, accessibilité et types de formation, dispositions pratiques, dispositions particulières, axes prioritaires 0-12 ans et plus et principes d'actions. Les principaux changements par rapport au programme triennal 2011-2014, outre la structure, sont les suivants :

- 1) Un principe qui précise le cadre général dans lequel s'insère le Programme triennal : il précise : « Le programme triennal a pour objectif de soutenir la professionnalisation des acteurs de l'accueil dans le cadre des objectifs définis dans l'arrêté code de qualité. » Il semblait important de lier directement et d'emblée le code de qualité au cadre des formations continues.
- 2) Un agrément pour une durée systématique de 3 ans : ce changement majeur consiste à calculer la durée de l'agrément des opérateurs sur celle du programme triennal (agrément pour 3 ans minimum et d'accepter le renouvellement d'agrément et les nouvelles demandes tous les 3 ans. Cette durée permet réellement d'estimer la capacité de l'opérateur de formation continue à organiser des activités de formation de qualité sur le plus long terme.
- 3) L'intégration de l'ensemble des critères d'agrément et de subventionnement dans les principes d'action. Cette partie du programme triennal revêt une importance toute particulière pour l'agrément et le subventionnement des opérateurs de formations continues du secteur 0-3 ans. Elle complète l'article 43 de l'Arrêté portant réglementation générale des milieux d'accueil, seule référence pour l'agrément.

- 4) De nouveaux axes prioritaires : les axes prioritaires en matière de contenus à développer en formations ont été choisis en fonction des évaluations des cycles précédents, des expertises des professionnels concertés et des priorités institutionnelles⁵.
- 5) Une importance plus prégnante du plan annuel : les priorités triennales étant définies dans le programme triennal, le plan annuel de formation continue annuel opérationnalise celui-ci et revêt une importance toute particulière et plus prégnante. Il met le focus sur des points de vigilance, des situations prioritaires ou attire l'attention sur des publics nécessitant une activité formative spécifique. Il s'agira de bien cibler des contenus et / ou des publics prioritaires pour une année, en fonction des axes du programme et d'informer les opérateurs de formation continue en attente de subventionnement. Le subventionnement des activités de formation est accordé en tenant compte de ces priorités annuelles.
- 6) Une présentation plus claire des principes et concepts.

2.6. L'ACCOMPAGNEMENT DES MILIEUX D'ACCUEIL PAR LES CONSEILLERS PÉDAGOGIQUES

La fonction de Conseiller pédagogique s'ancre dans un travail de continuité au service de l'amélioration de la qualité d'accueil dans les milieux d'accueil de 0 à 12 ans en collaboration avec les autres intervenants.

Outre l'accompagnement des coordinatrices accueil et Agents conseil dans le suivi des milieux d'accueil et l'organisation de journées pédagogiques en milieux d'accueil, les conseillers pédagogiques ont notamment participé aux actions des projets d'initiatives spécifiques, à la mise en place des journées Portes Ouvertes ONE à Bruxelles, aux ateliers pour les nouvelles accueillantes autonomes et aux plateformes provinciales de coordination ATL.

En 2014, ils ont également présenté le travail de réflexion sur l'accompagnement des co-accueils, rencontré des formateurs potentiels pour l'offre de formation continue de l'IPEPS à destination des accueillantes extrascolaires (en partenariat avec le service Jeunesse de la Province) et initié à l'ouverture des réseaux : développement de partenariat interne et externe à l'ONE : Service ATL, Centre des vacances, coordination subrégionale... et CHACOF, Collaboration avec l'équipe pédagogique du SEGEC, de BADJE, de la COCOF, de la RCE.

Ils ont également participé à différents groupes de travail, comités de pilotage, réalisation des capsules « Air de famille », rédaction pour le Flash accueil...

Au-delà de ces actions, les Conseillers pédagogiques assurent des activités à l'échelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles et internationale (voir partie L'ONE à l'international). Notamment en 2014 :

- Intervention au SIEP : journée de formation continue des personnes chargées de l'orientation
- Interventions au colloque « Accueil pour tous » du RIEP sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants face aux enjeux de l'inclusion sociale. Pour plus d'info : <http://www.riep.be/spip.php?article120>
- Intervention au salon de l'éducation à propos des enjeux de l'accueil des enfants entre 3 mois et 2 ans
- Formation à destination des enseignants du secondaire via l'IFC (3 formations en 2014).
- Suivi et soutien de la plate-forme communautaire ATL notamment dans la mise en œuvre de la 2^e journée d'étude destinées à tous les coordinateurs ATL.
- Suivi du groupe de travail visant les enfants accompagnant leur mère incarcérée et participation à la diffusion du protocole d'accord autour de cette problématique.

2.7. L'ONE PRÉPARE L'AVENIR

2.7.1. RÉFORME DU SECTEUR ACCUEIL PETITE ENFANCE

Le Contrat de gestion de l'ONE (2013-2018) prévoit, en son article 66, la réforme du secteur de l'accueil de la petite enfance. De nombreux acteurs, internes et externes l'ONE, seront amenés à intervenir à différents moments pour donner leurs avis et faire des propositions.

Il est prévu que le travail se déroule sur une période d'un peu plus de 3 ans, de juin 2014 à fin 2018, de l'état des lieux du secteur, à l'accompagnement des nouvelles mesures décrétales et réglementaires adoptées, « Orchis », spécialisé dans le changement et l'innovation sociale, a été choisi en vue d'accompagner l'ONE.

A suivre...

2.7.2 TRANSFERT DU FONDS D'EQUIPEMENTS ET DE SERVICES COLLECTIFS (FESC)

Au 31 décembre 2014, le Fonds d'Equipements et de Services Collectifs (FESC) a cessé d'exister (6^{ème} réforme de l'Etat). Les moyens affectés aux projets subventionnés par ce fonds (accueil flexible, d'urgence extrascolaire et d'enfants malades) ont été transférés aux Communautés.

Il est prévu que l'ONE en assure la gestion à partir du 1^{er} janvier 2015.

Une période transitoire de presque 3 ans (de janvier 2015 à septembre 2017) est prévue. Tout comme il est prévu que l'ONE continue à payer les mêmes montants que le FESC en 2012, adaptés sur base de l'indice-santé.

⁵ Voir Evolution du secteur en chiffres

Cette période servira à récolter des informations en vue d'adapter (enfants malades) ou d'adopter (accueil flexible et d'urgence de la petite enfance) des textes réglementaires.

Des réunions collectives et individuelles entre l'ONE et les opérateurs sont prévues.

Au cours de l'année 2014, au sein de la task force organisée par l'Administrateur général, la direction APE (Accueil Petite Enfance) et direction ATL ont participé aux préparations de cette réforme. Le travail s'est concentré sur les points suivants :

- Construction des réglementations nécessaires pour assurer la continuité des subventions aux promoteurs de projets et définir les règles auxquelles ils seront soumis après la période transitoire. Ce travail s'est également réalisé en concertation avec la plateforme FESC, ensemble d'acteurs de terrain.
- 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.
- Préparation de l'intégration au sein de l'ONE des agents qui travaillent au fédéral et intégration dans la direction ATL.

2.7.3 SUIVI DU PROJET DE CONSTRUCTION D'UNE APPLICATION INFORMATIQUE POUR LES TROIS SECTEURS DE L'ATL

En continuité avec les travaux précédents, la direction ATL a travaillé en deux temps en 2014 :

- Travail avec une société extérieure (Ascone) pour définir la méthodologie et les outils à utiliser pour définir l'analyse métier.
- Travail avec la SMALS (société spécialisée qui soutient et encadre le programme d'e-government du secteur social et du secteur des soins de santé) dans l'objectif de budgéter et de planifier le travail de développement de l'application nécessaire au travail de la direction ATL.



3. La communication avec les usagers – L'ONE à l'International – Les colloques en Belgique et à l'étranger

3.1 LA COMMUNICATION 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 sur le web, des outils d'animations, différents outils papiers (brochures, carnets, affiches) ainsi qu'un site web.

La diversité des voies de communication développées (détaillées en partie ci-après) et des outils utilisés par l'Office témoigne de la volonté de toucher un public très large et ce, le plus précocement possible.

L'ONE développe également des contacts avec la presse afin de valoriser ses actions via des contacts personnalisés, des communiqués (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.

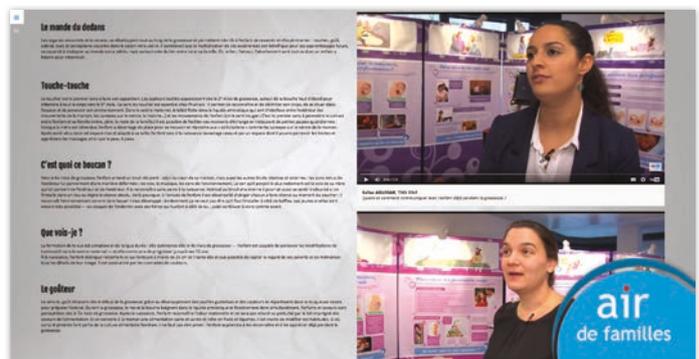
3.1.1. AIRS DE FAMILLES



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 et sur la Deux ainsi que sur Télé Bruxelles.

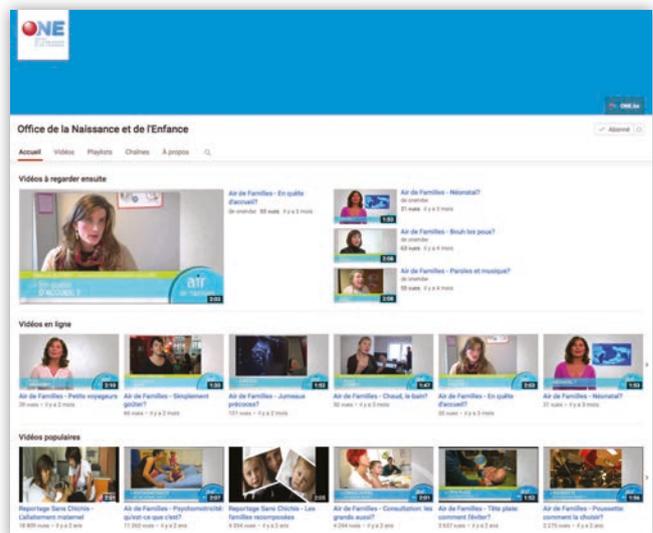
Depuis 2012, c'est dans un esprit plus dynamique et proche du public que les thèmes sont abordés, notamment à travers des interventions de parents, d'enfants et d'adolescents. Par ailleurs, depuis le 8 janvier 2014, c'est désormais le Soir Magazine, et non plus le magazine Victoire, qui relaie chaque 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.

3.1.2 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.

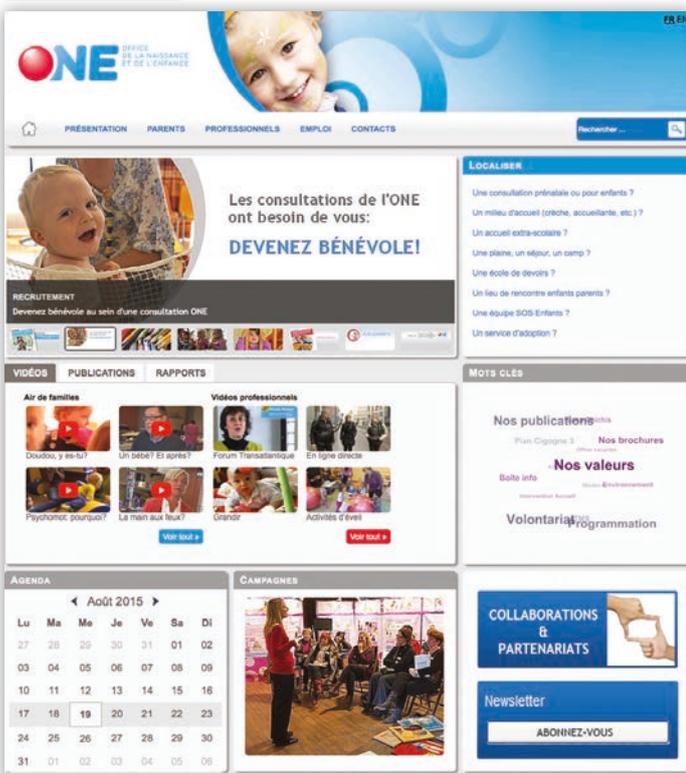
3.1.3 L'ONE SUR YOUTUBE



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 neuf.

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 au 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.

3.1.4 ONE.BE



Créé en 1997, 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.

3. contact avec le public via le formulaire de contact « info@one.be »

Ce contact indispensable avec le public permet à l'ONE 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). Ceci permet également de mieux cerner les besoins d'information de son public.

3.1.5. L'ONE EN RADIO

L'ONE a participé en 2014 à plusieurs émissions radio du programme « O positif » sur les ondes de la Première. Durant quelques mois, divers sujets liés au bien-être et à la santé de l'enfant ont été développés avec des experts de l'ONE en lien avec les contenus abordés en télévision et sur one.be/airdefamilles.be. Cette émission a pris fin en décembre 2014 suite à une décision de la Direction radio de la RTBF.

3.1.6. L'ORGANISATION DE MODULES D'ANIMATION : UNE OCCASION DE TISSER DES LIENS ENTRE DES PARTENAIRES DU MONDE DE LA SANTÉ ET DU SOCIO-CULTUREL

Depuis plus de 20 ans, l'ONE crée et diffuse des outils d'animation destinés aux enfants entre 3 et 8 ans. Tous ces outils visent à sensibiliser les enfants (par une approche ludique et interactive) à adopter ou à renforcer des comportements favorables à leur santé.

Petits jeux, grands jeux, modules... les outils sont variés ainsi que les thématiques exploitées, en lien avec les programmes de prévention mis en place au sein des consultations (Pour disposer d'information sur les animations développées en 2014, cf partie « ONE en chiffres »).

L'organisation d'un module d'animation au sein d'une commune ou d'un quartier est l'occasion pour les TMS de l'ONE et le noyau initiateur du projet, d'inviter les partenaires santé et socioculturels du secteur à se réunir autour d'un objectif commun de promotion à la santé.

Ce projet permet de tisser ou renforcer les mailles d'un réseau d'acteurs ayant des champs d'action différents mais un public commun.

Une telle initiative propose aux partenaires de terrain de sortir du cadre habituel de leur travail et de rencontrer d'autres acteurs de première ligne pour travailler ensemble à mener à bien un événement ludique. Chaque partenaire collabore sur base volontaire mais en accord avec les objectifs de l'institution à laquelle il appartient. Il met à disposition ses compétences, ses ressources sa motivation, et contribue ainsi à développer un partenariat multiple et complémentaire.

C'est ainsi que l'on peut retrouver autour de la table des acteurs provenant des centres PMS et PSE, des foyers culturels, des CPAS, des communes, des provinces, des plannings familiaux, des AMO, des associations locales, des milieux d'accueil, etc.

L'organisation d'un module est aussi un lieu où des enjeux de visibilité et de présence des services se jouent. Il convient d'y être attentif sans toutefois faire obstacle à l'objectif premier de promotion de la santé.

3.1.7. FOCUS SUR L'ALIMENTATION : DE NOUVELLES BROCHURES ET DES ACTIVITÉS LORS DE LA SEMAINE DE L'ALLAITEMENT

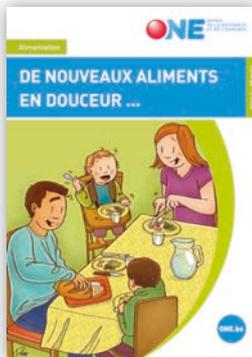
De nouvelles brochures sur l'alimentation !



« L'allaitement maternel »



« Le biberon, les préparations de lait infantile »



« De nouveaux aliments en douceur »

Une affiche et 3 nouvelles brochures (en remplacement des neufs existantes) sur l'alimentation ont été réalisées en 2014.

Suite à une évaluation auprès de parents mais aussi de professionnels de terrain (TMS de l'ONE et médecins), tant la forme que le contenu des brochures ont été revus. Les messages se centrent dorénavant essentiellement sur des conseils pratiques et tiennent mieux compte des contextes de vie de chaque famille.

Le ton est résolument proche des parents et les informations mettent l'accent notamment sur l'observation du nourrisson afin de mieux répondre aux besoins des enfants. Chaque brochure se termine par un « vrai/faux ». Ce procédé permet au parent de repérer certaines informations erronées (véhiculées via le web notamment) et ainsi opérer un choix éclairé.

Au niveau graphique, les illustrations sont dorénavant privilégiées afin de rendre les messages plus accessibles.

Semaine mondiale de l'allaitement maternel

Outre les nouvelles brochures et les actions menées auprès des usagers de l'ONE au sein des consultations pour enfants (séances d'information, diffusion de brochures, etc.), l'ONE a décidé également de sensibiliser son personnel dans le cadre de la semaine mondiale de l'allaitement maternel (du 12 au 19 octobre 2014). Une campagne d'affichage, un midi d'information et un quizz sur l'Intranet de l'ONE, ont été utilisés comme supports de communication.

3.1.8. ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION

Afin de rendre l'information plus accessible, l'ONE a traduit et sous-titré plusieurs DVD de sensibilisation et d'information.

ONE.be



3.1.9. CAMPAGNE DE L'ONE 2014-2015



A l'heure actuelle, peu d'études se sont attachées à la manière dont les écrans se sont implantés au sein des familles avec de jeunes enfants. GSM, tablette, notebook, TV, ordinateur... En quelques années, tous ces supports ont envahi nos foyers.

Leur utilisation quotidienne s'est normalisée et peut susciter des interrogations, de la part des parents et des professionnels. Quelles sont les règles d'utilisation en vigueur au sein des familles? Quels sont les différents appareils installés? Où sont-ils situés? Sont-ils connectés?

Pour tenter de répondre à ces questions, en collaboration avec le CSEM (Conseil Supérieur de l'Éducation aux Médias), l'ONE a donc choisi comme thème de sa campagne 2014-2015 « les enfants et les écrans ».

Des ateliers de réflexion furent organisés par l'ONE et le CSEM pour définir les contours de la campagne et analyser la littérature et les outils existants.

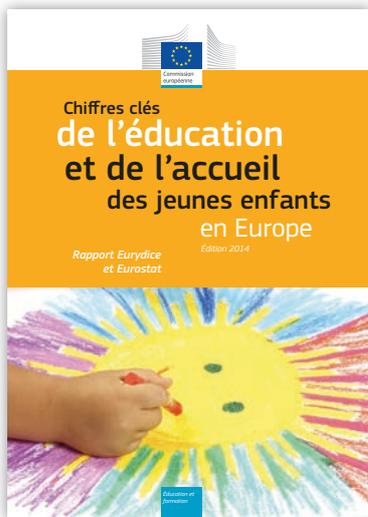
Différentes actions seront développées, dont notamment des journées de sensibilisation à l'attention des professionnels et une enquête en ligne (en 2015 et à destination des parents et des professionnels) qui offrira ses premiers résultats lors du Salon de l'éducation le 14 octobre 2015.

L'objectif de cette campagne de sensibilisation sera de développer le regard critique des parents et des professionnels au sujet de la place et du rôle des écrans dans la vie quotidienne des enfants.

3.2 L'ONE À L'INTERNATIONAL LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER

3.2.1 LES ENQUÊTES ET RÉSEAUX INTERNATIONAUX

Présentation du rapport européen Eurydice



Afin de fournir aux responsables des systèmes éducatifs européens et aux décideurs politiques des indicateurs fiables pour soutenir leurs processus de décisions, le réseau Eurydice – auquel participent la Fédération Wallonie-Bruxelles et l'ONE – a publié un rapport 2014 « Chiffres clés de l'éducation et de l'accueil des jeunes enfants en Europe », en coopération avec Eurostat.

Le rapport offre un aperçu de la structure, de l'organisation et du financement des services d'EAJE (accueil et enseignement fondamental) dans 32 pays européens.

Le 9 octobre 2014, l'ONE a pris l'initiative de rassembler à Bruxelles tant ses professionnels que ses partenaires pour prendre connaissance des conclusions du rapport et échanger sur cette base. L'événement a connu un large succès ce qui raviva l'intérêt des médias. Suite à cet événement, la

Commission Parlementaire communautaire de la Culture et de l'Enfance a convoqué les représentants d'Eurydice et de l'ONE, et pris des engagements de réforme :

ONE.be

Code de qualité européen

L'ONE a participé activement au groupe de travail coordonné par la DG éducation de la Commission européenne qui a abouti à la publication d'un code de qualité européen.

Ce code fera l'objet d'une présentation à l'ONE en octobre 2015.

www.ec.europa.eu

Affiliation de l'ONE à Eurochild

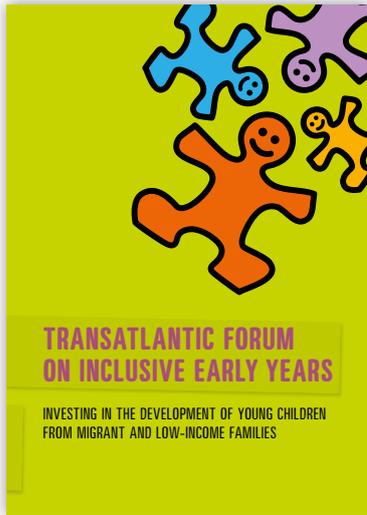


Eurochild est un réseau européen d'organisations et d'acteurs qui s'emploient à améliorer la qualité de vie des enfants et des jeunes en Europe. L'ONE en est membre depuis début 2014. La prochaine conférence annuelle d'Eurochild sera coorganisée par l'ONE et K&G et aura pour objectif de mieux sensibiliser petits et grands aux droits des enfants et à leur permettre de se faire entendre.

Cet événement se tiendra en 2016 et proposera, à l'instar des conférences CATS (Children as Actors for Transforming Society – Les Enfants Acteurs de Changement de la Société), un espace unique où enfants, jeunes et adultes pourront travailler ensemble, dans un respect mutuel, pour une société plus juste, plus inclusive et viable, où chacun peut réaliser ses droits fondamentaux et développer son potentiel.

L'avis des enfants est recueilli dès la phase de préparation de l'évènement.

ONE.be



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 depuis 2012.

Le programme et la documentation sont accessibles en ligne <http://tinyurl.com/osuwcfj>

En 2014, plusieurs rencontres ont été organisées (Lisbonne, Amsterdam) pour échanger sur les résultats de recherches, sur des mesures politiques et de bonnes pratiques entre scientifiques, professionnels et décideurs politiques d'Europe et d'Amérique du Nord.

L'ONE est membre de Pikler International asbl depuis 2014



Cette association a pour missions de créer du lien et organiser des échanges entre les différents groupes et associations qui promeuvent les idées piklériennes en Europe et sur d'autres continents. Il a pour vocation notamment de préserver la rigueur et l'authenticité des idées piklériennes, de valoriser l'expérience de l'Institut Pikler de Budapest et de promouvoir la recherche clinique et pédagogique dans les différents lieux d'accueil de l'enfance et recenser les outils de diffusion et de formation existants.

Le Prix PIKLER, permettant de reconnaître des personnes ayant contribué à la diffusion des idées du Dr Emmi Pikler, fut remis en 2014 à Geneviève Appel qui est l'auteure avec Myriam David du livre « Lóczy ou le maternage insolite », l'ouvrage de référence en français des théories Piklériennes et qui sert de base à la pédagogie du Service d'Accueil Spécialisé de la Petite Enfance «Reine Astrid» de La Hulpe (organisé par l'ONE).



L'ONE est actif dans l'association ChildONEurope (www.childoneurope.org) depuis plus de 10 ans. Ce Réseau Européen des Observatoires Nationaux sur l'Enfance est l'organisme technique et scientifique né en 2003 dans le cadre du Groupe Intergouvernemental Permanent «L'Europe de l'Enfance». ChildONEurope 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.

Le secrétariat de cette association a été confié depuis peu à l'ONE.

Un premier séminaire consacré aux politiques de l'enfance et à la lutte contre la pauvreté est prévu à Paris en novembre 2015.

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

Colloques et formations

En 2014, l'ONE a été présent à de nombreux colloques et séminaires ainsi qu'à plusieurs salons tels que Babydays ou le Salon de l'éducation offrant ainsi une visibilité institutionnelle tant auprès des (futurs) parents que des professionnels.

Citons notamment :

- La présentation des outils « Des images pour accompagner les parents au quotidien » aux journées de prévention de l'INPES (Institut national français de prévention et d'éducation pour la santé) à Paris en juin 2014.

Ces outils ont été conçus en priorité pour répondre aux besoins de parents peu familiarisés avec la langue ou la lecture française. Outre les interventions lors du colloque, l'INPES a également diffusé l'interview de deux agents de l'ONE sur le processus de construction des outils.

[\(Youtube\)](#).



- La participation de l'ONE au colloque «Enfance oblige» de Lausanne (Suisse-26 septembre 2014) lors duquel les enjeux éducatifs qui motivent aujourd'hui les professionnels du parascolaire ont été abordés. Cette journée permet de mettre en lumière notamment les notions d'éducation et de bienveillance (développées par une conseillère pédagogique de l'ONE), particulièrement institutionnelles. L'objectif de ce 3e colloque parascolaire était de stimuler les bonnes pratiques afin que les meilleures prestations éducatives puissent être proposées aux enfants.
- La contribution de l'ONE au colloque organisé à Amsterdam par le Forum transatlantique relatif à l'évaluation en matière de politiques de l'enfance. www.kbs-frb.be,
- La semaine «Enfants, poètes du quotidien» qui s'est déroulée du 24 au 29 novembre 2014 est issue d'une fructueuse collaboration entre l'ONE-Namur, le Centre culturel/Théâtre de Namur et le Théâtre des Zygomars (compagnie professionnelle de théâtre jeune public).



Des spectacles pour les tout-petits (près de 900 jeunes enfants et adultes accueillis), des rencontres avec les étudiants de puériculture, des ateliers animés par des artistes à l'attention des professionnels de l'enfance ont eu lieu toute la semaine.

Ce partenariat se poursuivra l'an prochain notamment dans le cadre du Festival « Turbulences » organisé par le Théâtre de Namur.

Pour plus d'informations : ONE.be

Dans la même dynamique, l'ONE-Liège a développé un partenariat avec le Centre Culturel des Chiroux en suivi de l'exposition « Enfants, chercheurs d'or » de 2013. Un cycle de rencontre « un pas, deux pas, trois pas, ... et mille chemin à inventer » a été mis en place à destination des professionnelles de l'enfance dans le cadre du festival « Babillages ».

Pour plus d'informations : ONE.be

- L'organisation d'une journée d'études qui s'est tenue à Liège en novembre 2014 et qui permet de présenter les résultats d'une recherche sur le langage « La guidance parentale: un outil pour soutenir le développement langagier ».

Lors de cette journée, 400 professionnels de l'enfance étaient présents.



ONE.be

Echanges

- Accueil d'une délégation allemande

L'Office de la Naissance et de l'Enfance a reçu le 8 juillet 2014, la visite d'une délégation allemande.

Au programme: la découverte du système d'accueil et de la politique de prévention en faveur de l'enfant en Belgique francophone. Les membres de cette délégation représentaient des milieux d'accueil, des pouvoirs publics et des services d'inspection.

La visite de 4 consultations pour enfants fut programmée pendant l'après-midi.

ONE.be

- Accueil de stagiaires étrangers

Un partenariat avec l'IFE (www.ife-edu.eu) offre à des stagiaires américains une intégration de 3 mois au sein de l'ONE.

- En 2014, des temps de réflexions avec des agents de l'ONE ont été organisés en français ou en anglais sur différents thèmes internationaux (Roms, évaluation, modèle social suédois).