

# L'ONE EN ACTIONS

# 2016





# Table des matières

<b>L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL</b> .....	7
◆ 1. LE SUIVI DE LA GROSSESSE .....	7
◆ 2. AUTOUR DE LA NAISSANCE .....	7
◆ 3. LE SUIVI DES ENFANTS DANS LES STRUCTURES ONE .....	8
◆ 4. LA COLLECTE DE DONNÉES DANS LES STRUCTURES .....	8
◆ 5. L'INTERPRÉTARIAT SOCIAL .....	8
◆ 6. L'AMÉLIORATION DES LOCAUX DE CONSULTATIONS .....	8
◆ 7. LE RENOUVELLEMENT DES AGRÉMENTS DES CONSULTATIONS POUR ENFANTS ET L'ÉVOLUTION DES STRUCTURES .....	9
◆ 8. CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS ET PÉRINATALITÉ .....	10
◆ 9. LES PROFESSIONNELS MÉDICO-SOCIAUX DE PREMIÈRE LIGNE .....	10
■ Les Travailleurs Medico-Sociaux (TMS) .....	10
■ Les médecins des consultations .....	13
■ Les volontaires dans les structures de l'ONE .....	13
<b>L'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE</b> .....	14
◆ 1. EX-FESC .....	14
◆ 2. CRÉATION DE MILIEUX D'ACCUEIL .....	14
■ Plan Cigogne III .....	14
■ Au fil de l'eau .....	15
■ Réduction ONSS « Premiers engagements » .....	15
◆ 3. QUALITÉ DE L'ACCUEIL : DÉLIVRANCE DES ATTESTATIONS DE QUALITÉ .....	15
◆ 4. ACCESSIBILITÉ .....	15
■ Des actions transversales en soutien aux professionnels et aux parents .....	15
■ Haltes Accueil .....	15
◆ 5. ALIMENTATION .....	15
■ Implémentation du guide d'autocontrôle pour la sécurité alimentaire .....	15
■ Fiches didactiques pour accueillants d'enfants .....	15
◆ 6. SANTÉ .....	16
■ Fiches didactiques pour accueillant(e)s d'enfants : « Accueillir le jeune enfant : Questions et réflexions » - 2 <sup>ème</sup> série de fiches « Santé » .....	16
■ Référent santé en milieu d'accueil .....	16
◆ 7. DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES .....	16
■ Réforme de l'accueil petite enfance .....	16
■ Accueillants conventionnés .....	17
◆ 8. CULTURE .....	17
■ Eveil culturel des tout-petits .....	17
◆ 9. SOUTIEN À LA PARENTALITÉ .....	17
■ Satellite « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil » .....	17
■ Réserve de places d'accueil pour enfants de mamans incarcérées .....	17
■ Brochure sur la familiarisation .....	18
◆ 10. FLASH ACCUEIL .....	18
■ GIMA-PUB .....	18
◆ 11. SOUTIEN À L'ACTIVITÉ DES MILIEUX D'ACCUEIL .....	19

▪ Soutien aux promoteurs de projets de MA .....	19
▪ Accompagnement des milieux d'accueil de la petite enfance .....	19
▪ Suivi des MA familiaux .....	19
▪ Suivi des milieux d'accueil collectifs .....	20
<b>L'ACCUEIL TEMPS LIBRE</b> .....	21
◆ 1. ACCUEIL EXTRASCOLAIRE .....	21
▪ Du FESC au subventionnement AES de type 2 .....	21
▪ Agrément des programmes CLE .....	22
▪ Soutien financier de la plateforme communautaire des Coordinateurs ATL .....	23
▪ Inspection comptable .....	23
◆ 2. LES ÉCOLES DE DEVOIRS .....	23
▪ Renouvellement massif de reconnaissances .....	23
▪ Cohesion sociale de la COCOF: lancement du quinquennat .....	24
▪ Augmentation du budget écoles de devoirs .....	24
◆ 3. LES CENTRES DE VACANCES .....	24
▪ Un accueil en vacances .....	24
▪ Contrôle et accompagnement des centres de vacances .....	24
▪ Commission d'avis centre de vacances .....	25
▪ Partenariats .....	25
▪ Outils de communication et d'information au secteur .....	25
◆ 4. SOUTIEN À L'ACTIVITÉ DE L'ACCUEIL TEMPS LIBRE .....	26
<b>L'ACCUEIL SPÉCIALISÉ (0-7 ANS)</b> .....	27
▪ Accompagnement des SASPE (2 <sup>ème</sup> phase) .....	27
<b>LA PROMOTION DE LA SANTÉ À L'ÉCOLE</b> .....	28
◆ 1. INTRODUCTION .....	28
◆ 2. COLLABORATION AVEC LE PÔLE PSE DE LA DIRECTION SANTÉ .....	28
◆ 3. COMMISSION PSE .....	28
◆ 4. CONSEIL SUPÉRIEUR DES PMS .....	28
◆ 5. AGRÉMENT .....	29
◆ 6. SUBVENTIONNEMENT .....	29
◆ 7. LÉGISLATION .....	29
◆ 8. PERSPECTIVES 2017 .....	29
<b>L'ADOPTION</b> .....	30
◆ 1. L'ADOPTION INTERNE : UN PANEL DE MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT .....	31
▪ Accompagnement des mères ou des parents de naissance .....	31
▪ Accompagnement et évaluation des enfants en attente d'adoption .....	31
▪ Sélection et encadrement du projet des candidats à l'adoption .....	32
▪ Accompagnement post-adoptif des familles adoptantes .....	32
▪ Accompagnement dans la recherche des origines .....	32
▪ L'adoption, un champ de réflexion clinique et éthique .....	32
<b>L'ACTION ENFANCE MALTRAITÉE</b> .....	34
◆ 1. L'ACTION DES RÉFÉRENTS MALTRAITANCE .....	34
▪ Collaboration entre l'ONE, l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse et le secteur judiciaire .....	35
◆ 2. LA PLACE DU MÉDICAL DANS LES QUESTIONS EN LIEN AVEC LA MALTRAITANCE .....	35
▪ L'outil de recueil de données statistiques des équipes SOS Enfants fait peau neuve .....	35
▪ Les actions du Comité d'Accompagnement de l'Enfance Maltraitée (CAEM) .....	35

■ Communication autour de l'Action Enfance Maltraîtée.....	36
■ Prévention et formation autour des questions de maltraitance .....	36
<b>LA SANTÉ À L'ONE</b> .....	37
◆ 1. GROSSESSE, MATERNITÉ ET PETITE ENFANCE.....	37
◆ 2. INFORMATISATION DU DOSSIER MÉDICO-SOCIAL PRÉVENTIF DE L'ENFANT ET RECUEIL ET ANALYSE DE DONNÉES .....	37
◆ 3. LA SANTÉ DANS LES MILIEUX D'ACCUEIL.....	38
◆ 4. LE PROGRAMME DE VACCINATION POUR LES ENFANTS, LES ADOLESCENTS ET LES FEMMES ENCEINTES EN FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES .....	38
◆ 5. LES DÉPISTAGES .....	39
■ Le dépistage visuel.....	39
■ Les programmes des dépistages néonataux de la surdité et des anomalies congénitales .....	39
◆ 6. LA PROMOTION DE LA SANTÉ BUCCO-DENTAIRE.....	39
◆ 7. LA PROMOTION DE LA SANTÉ À L'ÉCOLE.....	39
◆ 8. LA PROMOTION D'UNE ALIMENTATION ADAPTÉE POUR LA FEMME ENCEINTE, LE BÉBÉ ET LE JEUNE ENFANT .....	40
◆ 9. PUBLICATIONS À L'ATTENTION DES PROFESSIONNELS .....	40
◆ 10. LES COLLÈGES MÉDICAUX ET PROGRAMMES DE SANTÉ PRIORITAIRE.....	41
■ Principaux programmes de santé .....	41
◆ 11. L'ÉDUCATION À LA SANTÉ .....	41
<b>DES ACTIONS TRANSVERSALES EN SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS ET AUX PARENTS</b> .....	43
◆ 1. LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ.....	43
■ Le référentiel de soutien à la parentalité.....	44
■ Le Satellite « Accueil ».....	44
■ Site <a href="http://www.parentalite.be">www.parentalite.be</a> .....	45
■ Lieux de rencontre enfants et parents.....	45
◆ 2. L'ACCUEIL DE TOUS.....	45
◆ 3. L' ENVIRONNEMENT.....	46
■ Grandes thématiques travaillées en 2016.....	47
◆ 4. LA CAMPAGNE THÉMATIQUE DE L'ONE EN 2016 : LE LANGAGE.....	48
◆ 5. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOPÉDAGOGIQUE.....	49
■ Concernant les dispositifs d'accompagnement 0-3 ans.....	49
■ Des rencontres avec le secteur Accompagnement.....	49
■ Des collaborations en réseau.....	49
■ Des collaborations MA- SAJ et ONE.....	49
■ Focus sur les actions avec le secteur 3-12 ans.....	49
■ Actions communautaires 0-12 et transversales .....	50
<b>LES FORMATIONS</b> .....	51
◆ 1. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT .....	51
■ Les TMS.....	51
■ Les Coordinateurs accompagnement.....	51
■ Les médecins.....	52
■ Les volontaires .....	52
■ Les Référents maltraitance et le secteur des équipes SOS Enfants .....	53
■ Les professionnels d'ONE Adoption .....	53

▪ Les Référents Education à la Santé.....	53
▪ Les chauffeurs de cars sanitaires.....	54
◆ 2. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL.....	54
▪ La formation continue .....	54
▪ Autres actions pour soutenir la formation.....	55
<b>L'ONE - ORGANISME SCIENTIFIQUE.....</b>	<b>57</b>
◆ 1. LES RECHERCHES .....	57
▪ « Les volontaires au sein des consultations ONE ».....	57
▪ « Le travail en réseau et l'offre intégrée de services en pré et postnatal aux nouvelles recommandations pour des sorties précoces de la maternité ».....	59
▪ « Evaluation et adaptation du carnet de la mère de l'ONE ».....	60
▪ « Identité professionnelle en lien avec le métier de TMS ».....	60
▪ « Travaux à domicile auprès des familles qui fréquentent les écoles de devoirs ».....	60
▪ Perspectives .....	61
◆ 2. ONE ACADEMY .....	61
▪ Axes d'intervention .....	61
▪ Intérêts communs.....	62
▪ Perspectives.....	62
<b>LA COMMUNICATION AVEC LES USAGERS – L'ONE À L'INTERNATIONAL.....</b>	<b>63</b>
◆ 1. UNE COMMUNICATION MULTIMÉDIA ET MULTIFOCAL AVEC LES USAGERS .....	63
▪ L'ONE sur les médias sociaux.....	63
▪ Film corporate .....	64
▪ Airs de familles.....	64
▪ Les 'Webdocs' de l'ONE.....	64
▪ ONE.BE.....	65
▪ Contact avec le public via le formulaire de contact.....	65
▪ Contact presse.....	65
▪ Communications liées à des situations de crise.....	65
▪ VIVREICI.BE.....	65
◆ 2. L'ONE À L'INTERNATIONAL - LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER .....	66
▪ Les Enquêtes et réseaux internationaux.....	66
▪ Les Colloques, les formations, les échanges - Les stagiaires, en Belgique, et à l'étranger.....	67

# L'accompagnement Médico-Social



## 1 Le suivi de la grossesse

Le suivi de la grossesse est mené au sein de 2 grands types de consultations : Les **Consultations prénatales hospitalières** et les **Consultations prénatales de quartier**. Il s'agit de structures assurant la guidance médico-sociale des futurs parents, le suivi des grossesses, la préparation à l'accouchement ainsi que la prise en charge de l'enfant.

À côté de ce suivi au sein des structures fixes, il a été développé dès 2012 un autre dispositif de suivi prénatal appelé plateforme prénatale. Ce service comprend d'une part un accompagnement réalisé par les travailleurs médico-sociaux. Il est implanté dans des régions à faible densité de la population et où les structures de consultations prénatales ONE font défaut.

Les Consultations tout comme les plateformes prénatales ont pour objectifs de :

- favoriser l'évolution harmonieuse de la grossesse et de la santé des femmes enceintes, et de préparer les futures mères qui le souhaitent à l'allaitement maternel ;
- réduire la mortalité, la mortalité périnatale et la mortalité infantile ;
- lutter contre la morbidité néonatale et, d'une façon générale, contre toutes les complications de la grossesse et de l'accouchement qui pourraient affecter la santé de l'enfant et/ou de sa mère ;
- dépister en temps opportun et prévenir de façon adéquate les risques de prématurité ;
- fournir à la population des informations concernant la parenté responsable, et soutenir la parentalité plus globalement ;
- être un lieu d'échanges, d'écoute et de dialogue.

Toutes ces structures et services sont accessibles gratuitement à toutes les familles sans discrimination, avec une attention accrue aux familles les plus vulnérables. Le travail y est mené par les TMS, sages-femmes et médecins.

## 2 Autour de la naissance

Au sein de toutes les maternités de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il existe un **service de liaison** géré par un TMS. La priorité du TMS de liaison est de **présenter et proposer les services offerts par l'ONE**.

La rencontre avec la famille durant le séjour en maternité permet de proposer les services divers proposés par l'ONE tels que les consultations, les permanences, les entretiens au local, les dépistages, la visite à domicile, les activités collectives d'éducation à la santé ou de soutien à la parentalité, etc.

C'est l'occasion de poser les bases d'une relation de confiance dans l'accompagnement et de répondre aux questions de la famille.

Le contact en liaison permet ainsi d'assurer une continuité de l'action médico-sociale avec les collègues de la Consultation prénatale et un relais vers ceux de la Consultation pour enfants.

Des TMS exercent une action d'accompagnement et de soutien dans certains centres néonataux de soins intensifs. Le TMS a un rôle important de relais vers les collègues de terrain avec qui il collabore pour la préparation du retour à domicile de l'enfant.

### 3

## Le suivi des enfants dans les structures ONE

Le secteur des Consultations pour enfants comme le secteur prénatal associe différents partenaires indispensables à la réalisation de ses missions :

- les TMS qui sont des agents de l'Office,
- les médecins des consultations, qui sont des vacataires,
- les volontaires, membres des comités.

Les consultations de médecine préventive pour enfants sont de plusieurs types et ont pour objectif d'accompagner les parents en vue d'assurer à leurs enfants une croissance et un développement physique, psychologique et psychomoteur optimal. Une attention toute particulière est réservée aux familles les plus vulnérables afin de minimiser autant que faire se peut les inégalités sociales liées à la santé.

Le travail au sein des consultations est ainsi mené sur trois plans complémentaires :

- **Médical**, avec surveillance régulière de la santé par un médecin pédiatre ou généraliste, sur base des recommandations du Guide de médecine préventive de l'ONE. Le médecin effectue un examen clinique approfondi, procède aux vaccinations, suit l'évolution des indicateurs de santé de base, et s'intéresse au développement psychique de l'enfant, ainsi qu'aux relations entre parents et enfant(s);
- **Psycho-social** axé sur le soutien à la parentalité et promotion de la santé par les TMS durant les entretiens individuels à la consultation ou à domicile ainsi que lors des séances collectives destinées aux parents et à leurs enfants. Ce travail se fait globalement avec le soutien du réseau local. Ces collaborations sont incontournables pour répondre aux besoins des familles, mais également pour l'enraciner l'ONE dans le paysage avec ses partenaires.
- **Éducatif** avec la diffusion des connaissances dans le domaine de la prophylaxie, de l'éducation des enfants, de la psychologie, valorisation des compétences parentales, etc.

La politique de prévention de la santé s'adresse, sur base volontaire, à toutes les familles fréquentant les différentes structures de consultation postnatale de l'ONE (Maisons de l'enfance, Consultations pour enfants, Antennes médico-sociales, Consultations périodiques et Cars sanitaires).

### 4

## La collecte de données dans les structures

Depuis près de 35 ans l'ONE s'est doté d'un outil de collecte, d'analyse et de diffusion d'informations sociales et de santé issues des structures de consultation et, -depuis une dizaine d'années- de certains milieux d'accueil : La BDMS ou Banque de données médico-sociales.

Depuis sa création, la BDMS a démontré son utilité en tant qu'outil de planification pour les décideurs, et de gestion pour les professionnels de terrain. Elle a contribué à la généralisation des savoirs acquis par le personnel de terrain

comme à l'élaboration des politiques de santé.

La BDMS permet à l'ONE d'orienter sa politique en donnant au personnel de terrain les outils nécessaires à l'analyse de la population, de ses besoins spécifiques, et oriente la prise de décision en matière de médecine préventive et de promotion de la santé. Pour les consultations, l'occasion de définir le projet annuel d'activités, en particulier le projet santé-parentalité. Avec la mise à disposition des données propres à la zone géographique et à la population, la BDMS permet aussi aux directions de l'ONE de cadrer les recherches, de mettre en œuvre des programmes de prévention et d'estimer la charge de travail.

### 5

## L'interprétariat social

Afin de soutenir les TMS confrontés à des familles ne maîtrisant pas le français, l'ONE a signé en 2014 des conventions pluriannuelles avec les SeTIS (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social) wallon et bruxellois couvrant les prestations d'interprétariat dans les consultations, pour la période 2015-2018.

Cette collaboration s'avère de plus en plus nécessaire au fil des années, en raison du flux migratoire important et de la fragilisation de la population. Chaque année, environ 9 000 heures de prestations d'interprétariat en milieu social, dans une quarantaine de langues différentes, sont réalisées dans les Consultations pour enfants.

En 2016, préoccupé par les difficultés financières traversées par notre partenaire, jugé par ailleurs incontournable dans notre dispositif de prévention psycho-médicosociale, le Conseil d'Administration a accepté de revoir à la hausse le soutien financier apporté au SeTIS bruxellois, à travers la révision du tarif horaire de prestation et l'augmentation du volume de prestations couvertes par la convention.

### 6

## L'amélioration des locaux de consultations

L'Office poursuivant, plus particulièrement depuis la mise en œuvre de la réglementation de la réforme des consultations pour enfants de 2004, son objectif d'améliorer l'infrastructure des consultations, une vingtaine de projets de déménagement ont abouti en 2016, grâce à l'investissement considérable des acteurs de terrain (volontaires, TMS, Coordinateur accompagnement) et avec le soutien du Service Interne de Prévention et de Protection et de la Direction des Consultations et des Visites à Domicile (DCVD).

Ainsi, les consultations de la rue Paul Pastur à Ath, de la Route de Lennik à Anderlecht, de la rue de la Fabrique à Moustier-Sur-Sambre, de la Place Saint Laurent à Yves Gomezée, de la rue Neuve à Labuissière et de la Place Communale à Dorinne ont investi de nouveaux locaux mis à disposition par les villes et communes respectives. Outre les locaux en tant que tel, les structures ont pu bénéficier du précieux concours des autorités communales pour, notamment, la gestion des aspects logistiques du déménagement.

Ailleurs, ce sont des collaborations avec des acteurs sociaux locaux, tels qu'une régie foncière, une immobilière sociale, un service d'actions citoyennes ou encore un hôpital qui ont permis aux consultations de la rue des Six Jetons à Bruxelles, de l'avenue Platon à Evere, de la rue Ulysse Hanotte à Pâturages et de la rue des Wallons à Liège d'emménager dans de nouveaux espaces rénovés et adaptés à leurs activités.

Enfin, les structures de la rue de la Déportation à Beaumont, de la rue Georges Truffaut à Alleur, de la rue Paul Janson à Anderlues, de la rue des Fossés à Huy, de la rue Albert à Kain, de la chaussée de Charleroi à Montignies-Sur-Sambre, de la Place Georges Warocqué à Morlanwelz, de la Drève de l'Infante à Waterloo et de la rue du Craetveld à Neder-Over-Heembeek ont, elles, rejoint des locaux du secteur locatif privé.

Simultanément à ces déménagements dans des locaux de qualité supérieure à ceux précédemment occupés, l'Office a maintenu constant son effort d'investissement dans la rénovation de l'infrastructure et de l'équipement des consultations en mettant à la disposition des comités les subsides nécessaires pour investir dans les locaux en tant que locataire, le cas échéant conjointement avec le propriétaire, pour les natures de travaux qui lui incombent davantage.

Qu'il s'agisse des projets de rénovation ou de déménagement, force est de constater que les difficultés des comités de volontaires pour assumer ces tâches, déjà remarquées depuis quelques années, ne diminuent guère et ont même plutôt tendance à se renforcer, incitant à améliorer le soutien qui peut leur être apporté par les différents services de l'Office.

L'engagement, prévu par le Contrat de gestion 2013-2018 de l'Office, de référents administratifs en matière de locaux à partir de 2017 devrait permettre à la DCVD d'accroître l'aide qu'elle peut apporter directement sur le terrain.

La mission de ces agents locaux consistera à soutenir les équipes locales (volontaires, TMS mais aussi les Coordinateurs accompagnement) dans les démarches de mise en conformité et d'amélioration des locaux telles que la recherche de biens à louer, les contacts avec les partenaires internes et externes pour l'application des recommandations du SIPP, le soutien technique pour la réalisation de travaux,... tandis que la gestion journalière des locaux (accès, entretien, relevés d'index,...) restera l'apanage des comités de volontaires.

Il importera dès lors, en 2017, de poursuivre le travail de définition exacte des tâches qui seront assurées par ces agents avant de procéder à leur engagement.



## **Le renouvellement des agréments des consultations pour enfants et l'évolution des structures**

Comme prévu par l'arrêté du 09/06/2004 portant réforme des consultations pour enfants, l'agrément de celles-ci est dorénavant renouvelé pour une période maximale de 5 ans là où il était précédemment accordé pour une durée indéterminée.

L'année 2016 a ainsi vu, sur décision de l'Administration Générale, l'agrément de la majorité des consultations renouvelé pour 5 nouvelles années après un examen attentif du dossier par le Coordinateur accompagnement, le Conseiller Médical et le Comité Subrégional. Le renouvellement de l'agrément de quelques structures n'aboutira, lui, qu'en 2017 pour cause de difficultés de locaux ou de comité de volontaires.

Outre une image instantanée de la composition du comité, des locaux ou encore des heures d'ouverture de la structure aux familles, cette procédure quinquennale est également l'occasion, pour l'équipe de TMS, volontaires et médecins de la consultation, de réfléchir au projet santé-parentalité qu'elle va développer afin de répondre aux besoins identifiés du public fréquentant la consultation tout en visant la réduction des inégalités sociales de santé.

Simultanément au renouvellement des agréments, l'Office a poursuivi son effort d'adaptation des structures aux besoins de suivi psycho-médico-social des familles de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ainsi, deux nouvelles Consultations pour enfants ont vu le jour, à Berchem-Sainte-Agathe, avenue de Selliers de Moranville, et à Bruxelles-Ville, rue Nicolay, afin de que l'Office puisse continuer à proposer son offre de services universelle à toutes les familles et désengorger ainsi les séances des consultations proches, très fréquentées suite à l'essor démographique de Bruxelles.

Enfin, dans des régions plus rurales, 4 nouvelles Consultations périodiques ont été créées en remplacement de tournées de car sanitaire. Ainsi, les localités d'Aywaille, de Dalhem, de Francorchamps et de Villers-le-Bouillet disposent maintenant de locaux dans lesquels des séances médico-préventives mais aussi des permanences et des activités collectives peuvent être proposées aux familles.

## 8

## Continuité des interventions et périnatalité

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

Fort de ces constats, pour soutenir les TMS confrontés aux familles présentant des problématiques multiples, l'ONE a souhaité renforcer les services s'adressant spécifiquement aux populations les plus vulnérables durant la période périnatale. Une action –d'ailleurs– inscrite dans le Plan de mobilisation « Précarité, périnatalité, enfance » de l'Office a pu se concrétiser en 2016 grâce au subventionnement de trois services d'accompagnement périnatal : Echoline (Charleroi), Aquarelle (Bruxelles) et Seconde Peau (Liège).

Ces services pluridisciplinaires (constitués de sages-femmes, psychologues, assistants sociaux, ...) ont la particularité d'intervenir dès la grossesse jusqu'après l'accouchement, avec des professionnels qui se relaient pour assurer la continuité des soins. Des collaborations étroites sont également mises en œuvre avec les TMS et les médecins de l'ONE.

Afin de permettre l'agrément et le subventionnement de ces services, un arrêté a été élaboré en concertation avec le secteur.

## 9

## Les professionnels Médico-Sociaux de première ligne

### ■ Les Travailleurs Médico-Sociaux (TMS)

L'ONE emploie plus de **819** travailleurs médico-sociaux qui travaillent sur l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles, sur le terrain local, au contact direct des enfants de 0 à 6 ans et de leur famille.

#### L'action du TMS de l'ONE

La mission du TMS est centrée sur la promotion du bien-être de l'enfant. C'est un professionnel de la santé et de l'enfance. Il mène une action de prévention et de soutien à la parentalité au bénéfice de l'enfant et de ses parents. Le service proposé est **un service universel (accessible à tous), gratuit et sur base volontaire**. Le TMS propose son offre de services à toutes les familles, il ne l'impose pas. Il effectue un travail de **proximité**.

Le TMS développe son action au travers des structures ONE : en consultations prénatales, en consultation pour enfants (y compris, lors des séances dans les milieux d'accueil et les centres de réfugiés, ainsi que dans les cars sanitaires).

L'ONE organise des services de liaison dans toutes les maternités et dans certaines unités de néonatalogie. L'action

des TMS se prolonge également au domicile des familles.

Le TMS accompagne et soutient l'enfant et sa famille avant la naissance et tout au long des 6 premières années de vie de l'enfant. Son action se place donc dans une perspective **de long terme** permettant de tisser un lien de confiance avec la famille et de suivre l'enfant à différents moments clés de son développement.

**Le suivi universel est complété par un suivi renforcé** lorsque le TMS rencontre des situations de vulnérabilité. Il met alors en place un accompagnement plus important où il est particulièrement attentif et patient dans la construction de la relation de confiance. Le développement d'un travail en réseau s'avère indispensable.

Le TMS exerce son rôle au travers de différents moyens d'action. Il rencontre les familles à l'occasion des consultations médicales, lors de visites à domicile, d'entretiens au local, de permanences au local, de séances de dépistage visuel ou lors d'activités collectives.

Le métier de TMS comprend des facettes médico-sociales et relationnelles. Infirmier, sage-femme ou assistant social de formation de base, le nouveau TMS est pris en charge dans le cadre d'un dispositif d'accueil, d'intégration et de formation qui lui permet de renforcer ses compétences dans les différents domaines requis pour exercer la fonction. La formation théorique est couplée à un apprentissage pratique sous la coupole d'un tuteur-TMS. Par la suite, il bénéficie des formations pour assurer le développement de ses compétences et pour le soutenir dans son métier.

Dans son action, **le TMS développe une approche systémique et globale**. La santé est un tout et l'accompagnement des enfants et de leurs parents est réalisé en prenant en considération les divers aspects de leur situation. Le TMS, au fur et à mesure des contacts avec l'enfant et ses parents, prend le temps de l'observation et de l'analyse de la situation. Les outils qu'il utilise, en période prénatale ou postnatale, sont d'ailleurs conçus pour favoriser cette vision globale de la situation de l'enfant ou/et de la (future) mère dans son environnement familial.

Le TMS adopte, dans ses rencontres avec les familles, une attitude d'écoute active et d'empathie. Il peut ainsi détecter les besoins, les préoccupations et les attentes de la famille.

Le TMS met aussi en œuvre la bienveillance lors des entretiens avec les parents. Il est amené à rencontrer et accompagner des familles de tous horizons, de cultures très différentes, avec des situations sociales parfois complexes. Il veille à se décentrer de ses propres représentations et à s'appuyer sur les compétences parentales et sur les ressources familiales. Il installe un dialogue, dans le cadre d'une relation respectueuse des savoirs, du vécu et des compétences de chacun. La famille est toujours considérée comme le premier partenaire.

Au final, il a une connaissance fine de la situation de l'enfant et de sa famille. Chaque situation étant unique, l'intervention et ses objectifs sont personnalisés et adaptés.

Le TMS de l'ONE ne travaille pas seul. Il exerce son métier

dans la complémentarité avec d'autres acteurs, ce qui lui permet de renforcer son efficacité. Toutes les situations rencontrées ne relèvent pas de ses missions et doivent être relayées aux acteurs compétents. Ces partenaires peuvent évidemment être internes ou externes.

Dans les Consultations pour enfants, le TMS travaille en étroite collaboration avec le médecin avec lequel il forme un binôme dans le cabinet médical avec des actions complémentaires. La connaissance et le lien de confiance que le TMS tisse avec la famille, enrichit le contenu de la consultation en y apportant des informations sur les conditions de vie de l'enfant.

Au sein des structures hospitalières, le TMS collabore avec les différents acteurs de l'hôpital : médecins, sages-femmes, personnel infirmier, service social, psychologues, ...

Sur le terrain local, le recours aux ressources et compétences disponibles permet d'optimiser l'accompagnement des familles sur les plans individuel et collectif.

Les partenaires habituels sont les communes, les CPAS, les AMO, les équipes SOS, le SAJ/SPJ, les services d'aide aux familles, les centres de santé mentale, les services d'aide précoce, les PSE, la « Ligue des familles », les plannings familiaux, les maisons médicales, les milieux d'accueil, les mouvements féminins...

**Le TMS dispose de différents soutiens et ressources en interne :** les membres de l'équipe échangent sur des situations et des pratiques avec les responsables directs (Coordinateurs accompagnement), les Référénts maltraitance pour l'analyse de situations et pistes possibles notamment si des inquiétudes relatives à de la négligence ou de la maltraitance d'enfant se font sentir.

Il dispose de documents réalisés par des experts. Les Référénts EDUS peuvent les soutenir dans les actions d'éducation à la santé développées sur le terrain ainsi que les Diététiciennes de l'ONE pour toutes les questions relatives à l'alimentation.

**Le principe de continuité de l'accompagnement guide l'action des TMS.** La collaboration entre TMS des différents services est indispensable. Cela se concrétise par des visites communes, et des échanges d'informations utiles dans le respect du secret professionnel partagé et de la transparence vis-à-vis des parents.

### **Les répercussions des séjours écourtés en maternité pour les TMS**

En janvier 2015, sont entrées en application des mesures prises par la Ministre fédérale de la Santé publique visant à réduire la durée de séjour en maternité, en principe, pour les mères et leur bébé ne présentant pas de vulnérabilité particulière. La réduction des séjours en maternité, a modifié le cadre d'intervention des différents acteurs assurant la prise en charge périnatale et postnatale.

Selon la recherche réalisée par l'ONE sur le réseau périnatal, recherche finalisée en décembre 2016, les dispositifs mis en place par les hôpitaux pour assurer les soins postpartum à la mère et à l'enfant, sont fort différents d'un hôpital à l'autre.

Les travailleurs médico-sociaux de l'ONE se sont retrouvés dans ce nouveau contexte avec beaucoup de questionnements sur leur propre rôle. Ils ont en effet été confrontés à l'intervention de sages-femmes à domicile, lieu d'intervention qui leur était spécifique jusqu'à lors. Une collaboration entre TMS et sages-femmes s'est mise en place positivement à certains endroits mais des tensions se sont manifestées à d'autres.

L'intervention de nouveaux acteurs dans le champ de la périnatalité et particulièrement à domicile au niveau du post-natal, amène l'ONE à redéfinir l'offre de service de ses acteurs de première ligne et à développer des collaborations. Par ailleurs, il est évident. Le service de liaison devra être anticipé vers la fin de la grossesse, du fait que les TMS auront, à l'avenir, moins souvent l'occasion de rencontrer les nouvelles mamans durant le séjour à la maternité.

### **Collaboration et cohérence des actions**

Dans ce contexte où le travail des acteurs est nécessairement imbriqué, il apparaît indispensable de bien connaître le rôle de chacun et de rechercher la complémentarité de nos actions. Le TMS de l'ONE comme la sage-femme travaillent pour le bien être de l'enfant et de ses parents.

Le TMS reste clairement dans le champ de la prévention et du soutien à la parentalité. Les TMS ont une meilleure connaissance du réseau social dans l'accompagnement des situations de vulnérabilité.

Les sages-femmes assurent des soins qui ne relèvent pas de la mission du TMS. L'action des uns et des autres peut se recouper à certains moments sur le plan des informations et des conseils, avec un timing différé.

Il est nécessaire que TMS et sages-femmes apprennent à se connaître au niveau local, à communiquer entre eux pour que le lien soit fait et pour la cohérence des actions menées. Des formes de collaboration doivent ainsi être recherchées.

### **La lutte contre la précarité : une nouvelle plateforme périnatale**

Le Contrat de gestion prévoit la création d'une plateforme périnatale sur le secteur des arrondissements de Dinant-Philippeville, étendu à la botte du Hainaut. Pour rappel, les plateformes périnatales ont pour vocation d'accompagner des futures mères en situation de grandes vulnérabilités dans des secteurs plus ruraux où l'offre de service durant la période périnatale est faible voire inexistante. Il ne s'agit donc pas de Consultations périnatales. Le TMS y déploie son action dans le lieu de vie des familles. Le projet a été présenté en 2016 aux gynécologues des 3 maternités implantées sur les secteurs visés : Dinant, Lobbes et Chimay.

La création de ce nouveau service se verra concrétisée en 2017.

### **L'implication du secteur dans les nouveaux réseaux de santé mentale**

Réalism, Kirikou, Matilda, Reseauho,... de nouveaux partenaires dans notre paysage. L'année 2016 a amené l'ONE à prendre connaissance et à s'impliquer dans les nouveaux

réseaux de santé mentale pour enfants et adolescents. Chaque province, y compris la région Bruxelloise dispose de son propre réseau piloté par un coordinateur de réseau. Le fil conducteur de cette réforme est que chaque enfant et son entourage aient accès aux soins les plus adéquats et les plus personnalisés possibles. Le réseau repose sur le partenariat des différents acteurs déjà impliqués dans l'accompagnement des enfants et des jeunes.

Les missions de ces réseaux sont la détection précoce, le screening et l'orientation, le diagnostic, le traitement et l'inclusion dans tous les domaines de la vie ainsi que l'échange et la valorisation de l'expertise.

L'ONE y prend donc sa place de représentant du secteur de la petite enfance en se chargeant de faire connaître les besoins de ses acteurs de terrain et en réaffirmant ses missions de prévention et d'accompagnement.

### **Un nouvel outil pour l'action des TMS en prénatal : Chemin de naissance**

Il était nécessaire de doter les TMS qui assurent le suivi prénatal d'un outil adapté à leur action. Cet outil a été élaboré, testé en 2015 et finalement diffusé en 2016. Il était complété d'un guide d'accompagnement et sa diffusion auprès des acteurs de terrain, a été soutenue par les Coordinateurs accompagnement.

Il est propre au TMS et s'articule avec le dossier médical de la femme enceinte. Il est adapté aux différentes formes de suivi prénatal : en consultations prénatales hospitalières ou de quartier ou en plateforme.

Il a pour objectifs de prendre en compte le contexte et la complexité des situations et de favoriser une vision globale de la situation familiale en vue d'adapter l'accompagnement. Il se base sur l'observation et les échanges faits lors des différents contacts, s'inscrit dans une démarche de transparence et de secret professionnel partagé, de bientraitance et de soutien à la parentalité. Il facilite la communication entre TMS et acteurs du réseau (interne et externe).

« **Chemin de Naissance** » s'articule en 5 grands volets : les données d'identification et d'anamnèse, des espaces pour synthétiser le contenu des rencontres avec les futurs parents, un calque « autour de la future mère », une liste de sujets à aborder lors des entretiens avec les familles et un emplacement réservé aux contacts avec le réseau.

Ce nouvel outil n'a pas vocation de faire doublon avec les dossiers médicaux. Au contraire, il est destiné à **soutenir davantage l'accompagnement psychosocial des futures mères**, notamment lors des contacts en visite à domicile.

### **L'informatisation des agents de terrain**

L'informatisation des Travailleurs médico-sociaux de l'ONE, consiste à équiper chaque TMS d'un ordinateur portable. Elle a pour objectifs essentiels de soutenir le travail des agents de terrain en diminuant le travail administratif, de mettre à la disposition des TMS des applications spécifiques utiles pour le métier et de faciliter la communication en interne et à l'extérieur, par l'utilisation des technologies modernes.

Le projet pilote mené en 2015 a permis de déterminer les caractéristiques du matériel informatique qui répondrait le mieux aux besoins des acteurs et prendrait en considération la mobilité inhérente à leur travail. Ces PC ont été équipés de la 4G afin que les TMS soient connectés en tout lieu.

La distribution du matériel et la formation à son utilisation se sont faites progressivement afin de garantir une efficacité.

Au niveau des applications, les TMS disposent de la suite bureautique Libre Office, d'une messagerie, d'un accès à Intranet, Internet et Excellencis. Celles-ci seront complétées au fur et à mesure par des applications spécifiques au métier.

La priorité sera donnée au développement d'un « dossier médico-social de l'enfant » qui aura des interfaces avec d'autres applications (BDMS, e-vax, AIDA, ...) et permettra de participer au partage d'informations sécurisées avec d'autres acteurs de la santé (comme les professionnels des PSE).

Il est également prévu de doter les TMS d'une application de gestion du temps qui facilitera la gestion de leur agenda et de leur relevé mensuel d'activités.

Les formateurs de la DCA, soutenus par le support DTI contribuent à la concrétisation et au déploiement de ce projet.

### **L'encadrement des TMS**

L'équipe des Coordinateurs accompagnement a été renforcée, en 2016, d'une unité, conformément à ce qui est prévu dans le Contrat de gestion. Le Coordinateur supplémentaire a été attribué à l'équipe subrégionale de Bruxelles sur base de critères représentatifs de la charge de travail.

**Les 819 TMS sont donc encadrés par 33 Coordinateurs accompagnement** répartis en 6 équipes subrégionales. Le taux d'encadrement moyen est de 25 TMS par Coordinateur.

La charge de travail des Coordinateurs reste importante car ils assurent de nombreuses autres missions (locaux de consultation, orthoptistes, etc.). Ils ont par ailleurs une fonction de relations publiques et d'expertise et sollicités dans de nombreuses situations du fait de leur connaissance du terrain.

Une réflexion a été entamée le modèle de management développé dans la Direction de la Coordination accompagnement (DCA). Les managers de la DCA (Coordinateurs, Responsables Régionaux et Direction) ont défini une philosophie commune visant la motivation et l'investissement des collaborateurs avec pour finalité, un service de qualité aux familles.

### **Amélioration de l'encadrement dans le secteur des cars sanitaires**

La gestion des véhicules et du personnel a été revisitée afin d'améliorer la gestion des prestations et des missions. Actuellement, la responsable hiérarchique des chauffeurs de cars sanitaires est la Responsable Régionale de Namur-Luxembourg-Brabant-wallon. Cette nouvelle configuration permet d'optimiser les ressources en répartissant équitablement la charge de travail sur l'ensemble du personnel. Elle permet également de retravailler l'appartenance à une équipe, de renforcer les collaborations et d'introduire des

outils de travail spécifiques et communs au secteur des cars sanitaires.

## ■ Les médecins des consultations

L'activité médicale menée au sein des structures tant de suivi de la grossesse que de suivi des enfants est dispensée par des **médecins prestataires qui signent avec l'ONE une convention de collaboration**. Ils ne font donc pas partie du personnel ONE à proprement parler.

L'activité médicale est supervisée par le Conseiller médical de la subrégion. Les directives générales en matière de santé et le suivi des programmes de santé prioritaires développés par l'ONE sont coordonnés de manière transversale par le responsable de la Direction médicale et concertées au sein des Collèges<sup>1</sup> des Conseillers médicaux gynécologues et sages-femmes pour le suivi de la grossesse d'une part et d'autre part par les Conseillers médicaux pédiatres pour ce qui est du suivi des enfants.

## La déclaration en ligne des honoraires médicaux

Afin de faciliter les démarches administratives des médecins actifs en consultations, l'ONE a développé en 2015 et mis à disposition en 2016 un portail web qui permet de déclarer les honoraires en ligne.

Pour accéder au portail, il suffit de se connecter avec son identifiant et son mot de passe.

Facile à utiliser, le portail donne accès à un formulaire électronique où les données personnelles des médecins sont pré-remplies. Il reprend, aussi, la liste des consultations dans lesquelles les médecins ont réalisé des prestations.

Cet outil limite les risques d'erreurs ou d'imprécision grâce à son format et la complétude des données. De plus, le traitement des honoraires est accéléré.

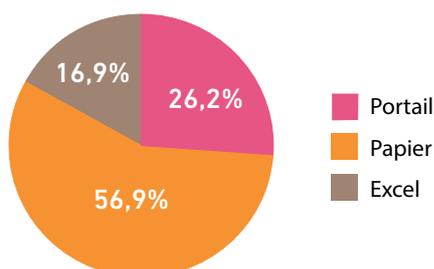
Grâce à une connexion sécurisée, le portail garantit la confidentialité et l'intégrité des données.

Pour l'année 2016, nous avons reçus 2 602 relevés via le portail. L'utilisation du portail pour déclarer les prestations a connu un bel essor tout au long de l'année jusqu'à représenter 40 % des états reçus au 4<sup>ème</sup> trimestre.

Toutefois, le nombre de relevé reçus par papier reste, à ce jour, le moyen de déclaration pour les prestations le plus utilisé.

L'Office souhaite, à long terme, continuer à promouvoir l'usage de ce portail en tant que moyen de déclaration des honoraires des médecins. Le développement de fonctionnalités supplémentaires est d'ailleurs actuellement en chantier.

Répartition par support de déclaration des prestations médicales



<sup>1</sup> Voir « La Santé à l'ONE » page 37

## ■ Les volontaires dans les structures de l'ONE

Les Consultations pour enfants de l'ONE sont gérées par plus de **4 500 volontaires** engagés au sein de ces structures dans diverses fonctions. Ils assurent l'accueil des familles et offrent un moment d'échange privilégié avec les parents et les enfants. Ils animent les coins lecture et les activités d'éveil musical.

Avec les volontaires dans les structures pour enfants de l'ONE, l'Office met en perspective un véritable projet trans-générationnel à l'échelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les volontaires constitués en comités ont pour mission de gérer la structure de consultation. Les TMS et médecins font partie de ce comité de droit, avec voix consultatives.

Les volontaires à l'ONE sont essentiellement des femmes issues ou ayant travaillé dans le domaine des soins ou services aux personnes et jeunes pensionnées.

Le recrutement des volontaires se fait essentiellement localement et le plus souvent via d'autres volontaires déjà actifs au sein de l'institution.

## La fête des volontaires de l'ONE

Lors de la 5<sup>e</sup> édition de la Fête des Volontaires qui a eu lieu en mai 2016, l'ONE a accueilli plus de 800 bénévoles au Palais des Expositions de Charleroi.

A cette occasion, après le petit-déjeuner, les volontaires ont suivi une matinée d'informations durant laquelle les nouveautés sur : le volontariat en consultation, le rapport de recherche sur les enfants et les écrans ou encore la vaccination leur ont été présentés.

En clôture de la matinée, Madame Alda Greoli (Vice-Présidente et Ministre de l'Education, de la Culture et de l'Enfance) a pris la parole pour les remercier du travail effectué auprès des familles dans les consultations de l'ONE.

Pendant le temps de midi, les bénévoles ont eu l'occasion de (re)découvrir les différents modules du service Education à la Santé.

La journée s'est terminée sur une note plus festive avec un spectacle musical.



## 1 EX-FESC

Jusqu'au 31 décembre 2014, le FESC<sup>1</sup> subventionnait de l'accueil flexible et d'urgence d'enfants 0-3 ans, de l'accueil extrascolaire, de l'accueil extrascolaire flexible, des Coordinations ainsi que de l'accueil d'enfants malades (0-12 ans). Cela représente au total 130 projets et 443 lieux d'accueil.

Pendant la période transitoire (1<sup>er</sup> janvier 2015- 30 septembre 2017), l'ONE verse les subsides que versait le FESC, sur base de l'année 2011/2012 (indexés).

Un outil de gestion « E-FESC » a été créé par la Direction Accueil Petite Enfance pour permettre la gestion et le paiement de ces subsides, de façon cohérente avec les données disponibles à l'ONE, tant pour le secteur accueil petite enfance que pour celui de l'accueil temps libre.

Le système informatique de l'ONAFST, dont dépendait le FESC, n'étant pas transférable à l'ONE, les données ont été consolidées par une consultation directe des pouvoirs organisateurs. Une base de données SQL pour le signalétique Pouvoirs organisateurs –(mi)lieux d'accueil a été créée. Un système de reporting a également été créé afin de pouvoir exploiter ces données. Un système de paiement y a été ajouté.

A l'issue de la période transitoire, de nouvelles dispositions et de nouveaux outils de gestion prendront le relais.

Un arrêté relatif aux Services d'Accueil d'Enfants Malades à Domicile a été adopté le 17 décembre 2014. Il a fait l'objet d'un test à blanc, en octobre 2016, consistant à tester les modalités de subventionnement et d'agrément fixées par la nouvelle réglementation. Ce test à blanc avait pour objectif :

- d'évaluer l'adéquation entre les principes fixés par la nouvelle réglementation et le fonctionnement des projets sur le terrain ;
- de s'assurer que celle-ci permette aux services de maintenir leur activité.

Des rencontres individuelles ont été organisées en octobre 2016 au sein de chaque service afin d'analyser les impacts de la mise en œuvre effective du nouvel arrêté et les éventuelles difficultés rencontrées. Des modifications de l'arrêté seront proposées en 2017, sur base des résultats de ce test à blanc. A suivre...

Par ailleurs, les CAL ont effectué des visites d'un ou deux sites de tous les opérateurs de l'accueil extrascolaire de type 2 (ex-FESC), après analyse de leur projet d'accueil. À la suite de ces visites, des démarches d'accompagnement de la qualité ont été amorcées pour certains opérateurs, en fonction des constats de terrain.

En ce qui concerne l'accueil flexible et d'urgence de la petite enfance, il est prévu de les intégrer à la future réglementation du secteur de l'accueil de la petite enfance, conjointement à l'accueil occasionnel (haltes accueil) et à celui subventionné par le Fonds Social Européen (FSE). A suivre également...

*Voir aussi l'accueil ex-FESC dans la partie Accueil Temps Libre (ATL).*

## 2 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 leurs enfants de 0-3 ans. Les moyens sont répartis en tenant compte de l'évolution démographique prévue et en veillant au rapprochement des taux de couverture sur le territoire de l'ensemble des Provinces wallonnes et de la Région de Bruxelles-Capitale.

Il comporte des actions ciblant les places d'accueil :

- pouvant être subventionnées par l'ONE, via les programmations de places ;

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

- non subventionnées par l'ONE, via un plan d'actions spécifique (notamment : mise à disposition d'outils et d'informations spécifiques et pratiques).

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

### ■ Au fil de l'eau

Les Subrégions du Hainaut et de Liège ont des taux de couverture du besoin en places d'accueil inférieurs à la moyenne de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elles reçoivent dès lors plus de places d'accueil collectives subventionnées à ouvrir que les autres Subrégions, afin de rattraper leur retard.

Les places prévues dans le cadre du Volet 2 de la programmation 2014-2018 n'ont pas toutes pu être attribuées par défaut de projets dans ces Subrégions hennuyère et liégeoise.

Dans l'attente des résultats d'une analyse de la situation, l'ONE a lancé, le 9 février 2016, un appel à projets spécifique portant sur 525 places.

Ce dispositif a la particularité de retenir les projets recevables « Au fil de l'eau », c'est-à-dire au fur et à mesure et dans l'ordre de leur introduction, jusqu'à épuisement des budgets disponibles. Habituellement, les projets doivent être introduits pour une date précise et sont retenus sur base d'un classement.

Un accompagnement des promoteurs a été mis en place pour favoriser, dans ce cadre, la création de places d'accueil collectives subventionnées. Cet accompagnement a notamment pris la forme de séances d'information, de rencontres avec des Coordinatrices Accueil et Inspectrices comptables spécifiquement dédiées à cette mission. L'accent a été mis sur les aspects financiers, à travers des estimations budgétaires et conseils pour ouvrir des places d'accueil de qualité dans le cadre d'un budget soutenable pour le promoteur.

*Pour en savoir plus : voir « Le soutien à l'activité des milieux d'accueil » et « L'ONE en chiffres/Accueil Petite Enfance ».*

### ■ Réduction ONSS « Premiers engagements »

Une nouvelle loi visant le renforcement de la création d'emplois et du pouvoir d'achat est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Elle annule ou réduit les cotisations patronales à payer à l'ONSS, selon qu'il s'agit du 1<sup>er</sup> travailleur engagé ou des suivants (jusqu'au 6<sup>ème</sup> inclus), pour une période indéterminée ou fixée selon la position d'engagement.

*Pour en savoir plus : Flash Accueil n°27 ; P. 21-22.*

## 3 Qualité de l'accueil : 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 2016, 482 attestations ont été délivrées. Ce nombre très élevé (73 en 2014 et 177 en 2015) s'explique par le fait que la majorité des milieux d'accueil ont vu leur attestation renouvelée en 2012 et surtout 2013, pour une durée de 3 ans.

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

## 4 Accessibilité

### ■ Des actions transversales en soutien aux professionnels et aux parents<sup>2</sup>

#### ■ Haltes Accueil

Conformément à l'article 88 §2 du Contrat de gestion de l'ONE (2013-2018) et dans l'attente de la réforme du secteur de l'accueil de la petite enfance, visée à son article 66, l'Office continue à financer, en 2015, les 35 Haltes accueil retenues dans le cadre de l'appel à projets 2011-2012, à concurrence de 430 000 Euros.

Une des conditions pour bénéficier de ce soutien financier est l'accessibilité financière.

## 5 Alimentation

### ■ Implémentation du guide d'autocontrôle pour la sécurité alimentaire

En vue de poursuivre le processus d'implémentation du guide d'autocontrôle de l'AFSCA, cinq journées de formation ont été organisées en 2016, suivant le même canevas que les deux années précédentes.

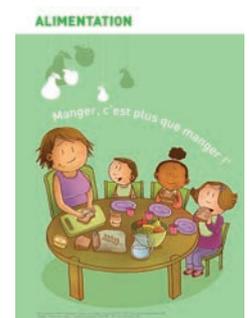
Elles ont permis de rencontrer une centaine de responsables de milieux d'accueil et des personnes en charge de la préparation des repas.

En outre, un nouvel outil a été envoyé à l'ensemble des milieux d'accueil collectifs. Celui-ci portait sur le circuit propre/circuit sale.

#### ■ Fiches didactiques pour accueillants d'enfants

« Accueillir le jeune enfant : Questions et réflexions » - 1<sup>ère</sup> thématique « Alimentation »

En cette année internationale des légumineuses, les Agents conseil (ACA) ont poursuivi la distribution de l'outil, décliné sous forme de fiches, et ce, par le biais des visites à domicile menées dans les milieux d'accueil.



<sup>2</sup> Voir page 43

Une 2<sup>ème</sup> thématique a été travaillée afin de lancer, en 2017, une nouvelle dynamique de pratiques réflexives avec l'ensemble des professionnels de l'accueil familial, autour de l'activité du jeune enfant.

## 6 Santé

### ■ **Fiches didactiques pour accueillant(e)s d'enfants : « Accueillir le jeune enfant : Questions et réflexions » - 2<sup>ème</sup> série de fiches « Santé ».**

Ces 16 fiches « Santé », éditées en 2015, abordent de manière concrète les questions liées au suivi de la santé du jeune enfant accueilli et de manière plus spécifique, les conditions d'accueil d'un enfant malade.

Les ACA ont poursuivi l'implémentation de l'outil en 2016. Dans certaines subrégions, des ateliers « Santé » ont été proposés aux Accueillants autonomes et ont permis, d'une part, de réfléchir sur la thématique de la réanimation pédiatrique et, d'autre part, d'aborder les contenus des fiches « Santé ». Certains ateliers ont été co-animés avec des Conseillers médicaux pédiatres.

Cet outil a également été présenté aux Services d'accueillants conventionnés par les CAL, les Référentes Santé et les Conseillers médicaux Pédiatres.

Plusieurs ateliers ont été organisés dans les subrégions du Brabant wallon, Hainaut, Namur, Liège et à Bruxelles. Ils ont été animés par les Référentes Santé et ont permis de rassembler un large public d'Accueillants conventionnés autour des contenus des fiches.

Une 2<sup>ème</sup> thématique a été travaillée sur la responsabilité de l'accueillant(e) en matière de suivi vaccinal de l'enfant accueilli.

### ■ **Référent santé en milieu d'accueil**

La Direction Santé offre un soutien relatif à la promotion de la santé de l'enfant en collectivité à tous les milieux d'accueil. Cet accompagnement, assuré par des Référentes santé et dédié prioritairement à tous les milieux d'accueil ne disposant pas ou plus de suivi médical, a été étoffé par l'arrivée d'une deuxième personne en 2016.

*Pour en savoir plus : voir « La santé à l'ONE ».*

## 7 Dispositions réglementaires

### ■ **Réforme de l'accueil petite enfance**

La réforme prévue par l'article 66 du Contrat de gestion 2013-2018 de l'ONE est indispensable pour actualiser le système d'accueil actuel, ayant plus de 10 ans et reposant sur une vision plus ancienne encore. Il a été modifié à plusieurs reprises, mais nécessite une refonte globale pour tenir compte de l'évolution de la situation du secteur depuis sa conception.

Cette réforme doit, notamment, tenir compte :

- des problèmes de financement de tous les types de milieux d'accueil de la petite enfance ;
- de l'évolution des familles et de leurs besoins (multiplication des familles recomposées, monoparentales, des gardes alternées et des grands parents actifs professionnellement ; évolution du marché du travail, ...)
- de l'accroissement des attentes vis-à-vis du secteur (plans pédagogique, social, économique et de soutien à la parentalité) ;
- du développement de l'accueil flexible, d'urgence et occasionnel ;
- de l'impact des Plans Cigogne (augmentation importante du secteur, évolution du rôle des Pouvoirs organisateurs en charge d'un nombre croissant de milieux d'accueil, débat du manque de places, ...)
- de la perte progressive de cohérence des règles applicables aux différents types de milieux d'accueil.

15 objectifs généraux du système d'accueil de la petite enfance en Fédération Wallonie-Bruxelles ont été définis et constituent des balises pour l'élaboration des futures propositions concrètes de réforme et des références pour l'évaluation du futur système. Un système qui :

1. se fonde sur **un consensus institutionnel interne et externe fort** reconnaissant la **nécessité d'agir à la base** en investissant **dès la petite enfance** pour offrir la meilleure évolution possible des générations à venir en termes de santé, d'éducation, de socialisation et de développement individuel global ;
2. met en œuvre les droits reconnus par la Convention internationale **des droits de l'enfant** ;
3. veille en priorité à assurer l'intérêt des enfants dans une logique de bienveillance ;
4. s'intègre dans la démarche du Code de qualité européen ;
5. s'appuie sur le développement des connaissances scientifiques pertinentes et encourage le développement ;
6. intensifie les actions en vue d'une mise en œuvre effective du code de qualité de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;
7. vise à rencontrer la diversité des besoins des enfants en bas âge notamment en termes de soins (« care »), de développement et d'éducation (« educare ») ;
8. assure l'accessibilité de l'accueil dans une logique inclusive et de service universel ;
9. contribue à la réduction des inégalités sociales et de santé ;
10. aborde l'enfant accueilli dans le **respect de son contexte familial** et dans une logique de **soutien à la parentalité** ;
11. fixe un **cadre financier, juridique et de fonctionnement** permettant de mettre les acteurs du secteur (pouvoirs organisateurs, professionnels des milieux d'accueil, agents ONE) en situation de réaliser adéquatement **leurs missions** en veillant à la **meilleure utilisation possible** des **moyens disponibles** ;

- 12. soutient la **diversité de l'offre d'accueil** ;
- 13. se fonde sur une **logique de service public délégué** et respecte le cadre du **secteur non-marchand** ;
- 14. garantit des stratégies et des outils d'**évaluation** nécessaires à son **pilotage et à son évolution constante** ;
- 15. encourage les dynamiques de **partenariat** et de **coordination** (logique de transversalité et d'attention aux transitions) avec l'accompagnement, l'ATL et l'enseignement.

Ces objectifs généraux ont été complétés, fin 2016, par des propositions de mesures opérationnelles en vue d'échanges avec la Ministre de tutelle. A suivre...

Sans attendre l'adoption et l'entrée en vigueur de la réforme globale de la réglementation du secteur, une modification a été décidée, le 20 juillet 2016, afin de permettre de mener des projets expérimentaux ou spécifiques dans le cadre de cette réforme.

Cette modification permet, sous conditions strictement déterminées, de déroger aux dispositions de la réglementation, pour permettre la bonne intégration des projets relevant de la reprise du FESC, de projets FSE, de la préparation de l'avenir pour ce type de projets ainsi que pour l'avenir du secteur des Haltes accueil.

### ■ **Accueillants conventionnés**

Sans attendre, l'évolution du statut des accueillants conventionnés, dans le cadre de la réforme du secteur de l'accueil de la petite enfance, une double mesure en faveur du secteur a fait l'objet d'un arrêté du Gouvernement de la Communauté française, paru au Moniteur Belge du 16 septembre 2016.

Il permet une augmentation de l'indemnité journalière des accueillants (+10 %), à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016 et du taux de subventionnement de l'encadrement par les travailleurs sociaux (1 ETP/18 accueillants au lieu de 1/20), à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2016.

## 8 Culture

### ■ **Eveil culturel des tout-petits**

L'intérêt de l'éveil culturel des tout-petits est démontré et largement reconnu, notamment dans le cadre de l'apprentissage du langage –lui-même conditionnant les autres apprentissages-, de lutte contre la précarité et de l'accessibilité à la vie sociale, économique et culturelle des –futurs- adultes (citoyenneté). Cet éveil culturel est aussi un enrichissement pour la vie quotidienne dans le milieu d'accueil ainsi que pour les adultes qui y travaillent.

Parallèlement aux multiples initiatives destinées aux familles, de plus en plus de milieux d'accueil proposent des spectacles et des animations culturelles aux enfants. L'ONE accompagne les professionnels de l'accueil dans cette démarche. A travers, notamment, des formations leur permettant de s'initier aux multiples formes d'expression artistique accessibles aux tout-petits et le subventionnement de repré-

sentations dans le cadre du « théâtre à la crèche ».

En 2016, l'ONE a subventionné 100 représentations de 4 spectacles, proposés par 2 compagnies de théâtre, dans les milieux d'accueil collectifs et services d'accueillants d'enfants conventionnés. Il s'agit de « Comme un dimanche » et « Petits chaos de rien du tout » du « Nuna théâtre » ainsi que de « Sweet and swing » et « Cache-cache » du « Théâtre de La Guimbarde ».

L'ONE subventionne 75 % du montant, variable en fonction du nombre de comédien, demandé par les compagnies théâtrales. Le solde est à charge du milieu d'accueil. Le nombre de représentations subventionnées est inférieur à celui de 2015 (125 représentations) : contrairement à 2015, chacun des 4 spectacles de 2016 étaient joués par 2 comédiens, dans le cadre d'un budget identique (enveloppe fermée de 48 712 EUR en 2016). L'ONE soutient en outre le festival « Pépites », organisé chaque année à Charleroi par le théâtre de la Guimbarde, dans le cadre du réseau européen « Small size » (diffusion des arts du spectacle auprès de la petite enfance : <http://www.laguimbarde.be/actions-culturelles/small-size/>

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

En 2016, la Direction Accueil Petite Enfance et le Département Accueil se sont par ailleurs associés au Service de la Lecture publique et au Service Général de l'Action Territoriale de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour enquêter sur ce qui se fait dans les milieux d'accueil en matière d'éveil culturel et développer des synergies (article 100 du Contrat de gestion 2013-2018). Les résultats sont disponibles dans le « Focus Culture 2016 » (page 89 et suivantes) <http://www.culture.be>. Un groupe de travail a été constitué en vue de proposer des pistes de développement de l'éveil culturel au sein des milieux d'accueil. Les premières se sont concrétisées en 2017. A suivre...

## 9 Soutien à la parentalité

### ■ **Satellite « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil »**

Des actions transversales en soutien aux professionnels et aux parents<sup>3</sup>

### ■ **Réservation de places d'accueil pour enfants de mamans incarcérées**

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2012, des places sont réservées dans des milieux d'accueil wallons pour des enfants en situation de vulnérabilité particulière, qui accompagnent leurs mamans incarcérées dans la prison de Lantin.

La réservation de ces places prend la forme d'une convention conclue entre l'ONE et le pouvoir organisateur des milieux d'accueil concernés, renouvelable annuellement.

<sup>3</sup> Voir page 43

L'intervention de l'ONE varie selon les situations et prend la forme d'un versement de montant financier ou de la neutralisation de pénalités en cas de taux d'occupation insuffisant (occupation aléatoire des places).

Les conventions avec les milieux d'accueil wallons ont été reconduites en 2016, jusqu'au 31 octobre 2017. La réservation de places dans des milieux d'accueil bruxellois a également été décidée. Concrétisation prévue en 2017...

## ■ Brochure sur la familiarisation



Parler des enjeux de certains choix pédagogiques avec les parents, ainsi que de la manière de les organiser concrètement, est une étape incontournable pour le bon déroulement du séjour de leur enfant dans le milieu d'accueil. A la demande de professionnels de l'accueil, une nouvelle série de brochures destinées à soutenir cette démarche auprès des familles a été décidée.

Une collaboration entre la Direction Coordination Accueil et, notamment, le Service Education à la santé s'est mise en place, pour réfléchir aux thématiques et au format à privilégier. Une 1<sup>ère</sup> thématique s'est dégagée : la familiarisation.

Au fil des pages de cette première brochure, une ligne du temps se déploie, épinglant différents temps de repères... Depuis le premier contact avec les familles, la période de grossesse, en passant par la naissance, période à partir de laquelle bébé va poursuivre progressivement sa découverte du monde extérieur, de l'environnement dans lequel il va apprendre à se repérer en toute sécurité. Les premiers repères dans le milieu d'accueil sont illustrés, tant par la présence du papa et de la maman que par une proposition de différents types de moments passés dans le MA avec leur enfant, en présence de l'accueillant(e) qui prendra soin de lui. La brochure traduit une invitation aux temps d'échanges, à construire en étroite collaboration entre professionnels du milieu d'accueil et les familles, au bénéfice du bien-être de l'enfant.

30 000 exemplaires ont été imprimés en 2016. La brochure a été intégrée dans la liste des outils d'Education à la Santé et est disponible via le Service EDUS ou via les publications Parents, en ligne sur le site Internet de l'ONE. Des exemplaires ont été diffusés dans les lieux de Consultation pour enfants, via les TMS et les milieux d'accueil ont été invités à commander leurs exemplaires.

La familiarisation a par ailleurs fait l'objet d'une meilleure prise en compte des présences de l'enfant dans le taux d'occupation des milieux d'accueil et d'un article dans le Flash Accueil du 1<sup>er</sup> trimestre 2016.

## 10 Flash Accueil



4 éditions du Flash Accueil ont été réalisées en 2016 et éditées à 5 500 exemplaires. 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.

La version Newsletter a été envoyée trimestriellement à près de 1000 abonnés. Cette version permet aux professionnels intéressés d'épingler certains contenus ou encore d'être renvoyés directement vers des liens utiles, pour en savoir plus...

Toute personne a la possibilité de s'abonner en ligne sur le site Internet de l'ONE, via un formulaire. Les différentes éditions du Flash Accueil sont en outre répertoriées sur le site Internet de l'ONE et permettent à l'internaute de retrouver une ancienne édition ou un article spécifique, au sein d'un classement par rubrique (Au Quotidien – Santé – Zoom sur... – Juridique – Actualité – Recette – A épingler – Flash-Back).

## ■ GIMA-PUB

La mise en place d'un système de gestion centralisée des demandes d'inscription constitue un projet aussi important que complexe, qui implique l'ensemble des acteurs de l'accueil : parents, milieux d'accueil et ONE.

Plusieurs expériences et projets ont été examinés, dont ceux de Kind en Gezin et de la Commission Communautaire flamande ainsi que plusieurs initiatives au niveau des villes et communes (Bruxelles, Gand,...).

L'élaboration d'un système centralisé des demandes d'inscription est un projet qui se poursuit dans le cadre d'une collaboration entre l'ONE et l'ETNIC, afin de dégager les solutions informatiques les plus adéquates.

Le soutien à l'activité des Milieux d'Accueil (MA) s'effectuent notamment par les actions des Coordinateurs Accueil (CAL) et des Agents Conseil (ACA), attachés à la Direction de la Coordination accueil (DCAL). La DCAL gère, organise et soutient l'équipe de la coordination accueil (CAL et ACA), en charge du suivi des milieux d'accueil 0-6 ans et des opérateurs de l'ATL (3-12 ans et +) dans leurs missions d'accompagnement, d'évaluation et de contrôle des MA ainsi que du suivi d'opérateurs de l'ATL. Elle contribue également au développement de la qualité de l'accueil dans les structures d'accueil 0-12 et +.

En ce qui concerne l'accueil de la petite enfance, les actions des CAL et ACA recouvrent l'information et l'accompagnement des promoteurs dans leur projet de création de MA, 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 MA, en se référant aux législations en vigueur et dans le champ des compétences de l'Office.

Ce travail s'effectue en collaboration tant avec les intervenants de l'ONE (Conseillers pédagogiques, Conseillers pédiatres, Référents Santé, Coordinateurs subrégionaux, Direction APE, Direction ATL pour les CAL, ...) qu'avec des partenaires externes.

Les ACA sont responsables du suivi des Accueillants d'Enfants Autonomes (AEA).

Les CAL exercent leur fonction dans les milieux accueillant des enfants de 0 à 12 ans et +, à l'exception des AEA.

### ■ Soutien aux promoteurs de projets de MA

Des séances d'information à destination des personnes désireuses d'ouvrir un MA sont proposées dans chaque subrégion. Pour les MA non-subsventionnés, leur fréquence s'ajuste proportionnellement aux demandes d'une subrégion, en moyenne tous les 2 mois. Elles s'adressent soit aux candidats AEA (40 séances organisées sur la FWB pour quelques 198 candidats potentiels), soit aux personnes intéressées par l'ouverture d'une Maison d'Enfants (ME), notamment 5 séances en subrégion bruxelloise.

Par ailleurs, les CAL et ACA fournissent un service d'accompagnement individualisé. Des visites d'accompagnement sont proposées aux candidats dans le cadre de la mise en route de leur projet. Plus de 400 visites ont été faites dans le cadre de projets d'Accueillants autonomes.

Des outils sont mis à leur disposition. Parmi ceux-ci, deux brochures « Ouvrir une maison d'enfants » et « Devenir Accueillant(e) autonome » à l'intention des promoteurs de ME et candidats AEA.

Par ailleurs, les CAL de Liège et du Hainaut ont été impliqués dans un recueil de données visant à identifier les Com-

munes où il est nécessaire et possible de créer de nouvelles places d'accueil 0-3 ans dans le cadre du Plan Cigogne III (Programmation 2014-2018 -Volet 2 « Au fil de l'eau »).

### ■ Accompagnement des milieux d'accueil de la petite enfance

Les visites au sein des MA de la petite enfance sont le principal moyen pour l'accompagnement.

Concernant les MA à caractère familial non subsventionnés (AEA), 94,8 % d'entre eux ont bénéficié d'une visite d'un ACA en 2016, plus de 53 % de deux visites et quelques 20 % de trois visites voire plus pour un total de 1 672 visites réalisées.

Concernant les MA collectifs de la petite enfance et les Services d'Accueillants d'Enfants Conventionnés (SAEC), 91,4 % d'entre eux ont bénéficié d'une visite de CAL en 2016, plus de 24,9 % de deux visites et quelques 43 % de trois à douze visites pour un total de 3 045 visites réalisées.

Des visites d'accompagnement de projets de MA de la petite enfance ont été également effectués.

Le suivi d'un milieu d'accueil ne se résume pas aux visites sur site. En effet, des rencontres s'organisent à l'Administration subrégionale avec le pouvoir organisateur ou le responsable. Des contacts s'effectuent également par téléphone, par courriels avec l'ACA ou le CAL, mais aussi avec le secrétariat accueil, le Coordinateur subrégional ou le TMS de l'ONE (en ME et MCAE) qui organise la consultation pour enfants. Dans certaines situations, le MA s'informe auprès d'autres services de l'ONE que ce soit la DAPE, la Direction juridique, la Direction Santé et s'appuie sur les outils mis à sa disposition par l'Office. Par ailleurs, des outils d'autoévaluation permettent au responsable de « regarder » le fonctionnement de son milieu d'accueil et d'ajuster la mise en œuvre de son projet d'accueil ou de faire évoluer son infrastructure.

Des ateliers d'échanges autour de thématiques développées dans le projet d'accueil ou amenées par les professionnels de l'enfance sont également organisés.

### ■ Suivi des MA familiaux

- Dans toutes les subrégions, tant pour les AEA que les SAEC, des ateliers d'échanges autour des fiches santé ont été proposés.
- Pour les AEA, un focus important a été mis sur l'organisation d'ateliers, en journée - le samedi ou en soirée, afin de favoriser les échanges de pratiques et la professionnalisation.

Citons, par exemple :

- dans le Brabant wallon, des ateliers « prévention de la maltraitance » avec un Référent maltraitance ;
- dans le Hainaut, des ateliers sur la réanimation pédiatrique ;
- en Région de Bruxelles-Capitale, une journée sur la collaboration avec les parents ;
- en Subrégion liégeoise, des ateliers sur la santé avec le Conseiller médical Pédiatre,
- en Subrégion luxembourgeoise, un atelier sur l'alimentation, le temps d'un repas ;

→ en Subrégion namuroise, une journée sur la gestion des pleurs des enfants avec le Conseiller pédagogique.

- Pour les SAEC, des rencontres ont été organisées pour échanger sur les dispositifs respectifs que chaque équipe met en place pour accompagner les AEC dans le cadre de leur mission de contrôle, d'évaluation des pratiques d'accueil et de partenariat avec les familles que ce soit dans le Brabant wallon, le Hainaut ou dans les Subrégions luxembourgeoise et namuroise.

## ■ Suivi des milieux d'accueil collectifs

- Des dispositifs d'accompagnement des pratiques éducatives des milieux d'accueil collectifs dans plusieurs subrégions sont organisés :
  - en Région de Bruxelles-Capitale, des journées essentiellement pour les nouveaux responsables de milieux d'accueil subventionnés ;
  - dans le Brabant wallon, le Hainaut et en Subrégion namuroise, des ateliers pour des directeurs de ME autour des repères et pour les directions de milieux d'accueil subventionnés sur des questionnements relatifs aux pratiques d'accueil ou de gestion d'équipe ;
  - en Subrégion liégeoise, des journées pédagogiques avec les milieux d'accueil à effet formatif, des dispositifs collectifs pour les ME créées depuis moins de deux ans et des conférences sur l'hygiène en collectivité pour tous les MA ;
  - en Subrégion luxembourgeoise, des rencontres sur le maintien d'une dynamique de projet en vue d'améliorer la qualité de l'accueil pour des directions de milieux d'accueil subventionnés. Un autre groupe travaille selon la méthode ERATO « Analyser, évaluer, innover » où chaque milieu d'accueil choisit un projet d'action qui fait sens pour lui dans l'amélioration de la qualité.
- Autres initiatives à épingler :
  - des journées sur « Que faire si je suis confronté à une situation de maltraitance d'enfant ? » en Subrégions namuroise et bruxelloise ;
  - une journée à destination des écoles de puériculture et auxiliaire de l'enfance afin de présenter les brochures de l'ONE utiles à ce secteur et échanger sur l'accueil des stagiaires dans les milieux d'accueil bruxellois ;
  - l'utilisation d'un jeu, conçu par une CAL de la Subrégion namuroise, comme support didactique à destination des (futurs) professionnels de l'enfance afin de découvrir et échanger sur les repères pour des pratiques d'accueil de qualité.

# L'accueil temps libre



## 1 Accueil extrascolaire

La mise en œuvre du décret du 3 juillet 2003 relatif à la coordination de l'accueil des enfants durant leur temps libre et au soutien de l'accueil extrascolaire qui contient deux volets complémentaires : la coordination Accueil temps libre (ATL) et les opérateurs de l'accueil extrascolaire.

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

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

Pour y arriver, la commune reçoit les moyens d'engager un ou plusieurs Coordinateurs ATL, réunit les acteurs du secteur régulièrement au sein de la Commission Communale de l'Accueil (CCA) et travaille autour de la construction et de la mise en œuvre d'un programme de Coordination Locale pour l'Enfance (CLE).

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

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

## ■ Du FESC<sup>1</sup> au subventionnement AES de type 2

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

A l'occasion de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat, les compétences et le budget du FESC ont été transférés aux Communautés le 1<sup>er</sup> juillet 2014. C'est l'ONE qui a été chargé par le Gouvernement de mettre en œuvre cette réforme à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Pour ce faire, le Décret et l'Arrêté ATL ont été modifiés fin 2014 afin de définir les critères de subventionnement spécifiques que doivent rencontrer les opérateurs ex-FESC, désormais renommés AES de type 2.

Un Comité d'accompagnement (COAC) a par ailleurs été mis en place pour soutenir le processus de transfert. Il est composé de représentants du secteur, des partenaires sociaux, de l'ONE, de l'OEJAJ et de représentants des Ministres de l'Enfance et du Budget. Ce comité est chargé du suivi et de l'évaluation de l'intégration du FESC à l'ONE.

L'intégration des opérateurs ex-FESC commence par une période transitoire courant du 1/01/2015 jusqu'au 30/09/2017. Ce délai a pour objectif de permettre :

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

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

Concrètement, en 2016, 89 opérateurs anciennement subventionnés par le FESC étaient actifs dans l'accueil extrascolaire et l'accueil extrascolaire flexible selon la répartition suivante :

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

L'année 2016 a été essentiellement marquée par l'élaboration et la mise en œuvre d'un test à blanc afin d'évaluer l'adéquation entre la réglementation et les réalités du secteur. Les éléments de l'analyse financière portaient sur les données récoltées durant la période du 1/04/2015 au 31/03/2016, auxquelles ont été appliqués les nouveaux principes de subventionnement. La récolte des données pour cette période avait débuté durant l'année 2015 et s'est terminée le 30/06/2016. Après le traitement individuel de tous les dossiers, les premiers résultats globaux du test à blanc ont été présentés au comité d'accompagnement le 18 octobre 2016.

En complément du volet financier, des informations d'ordre administratif ont également été recueillies et analysées afin de déterminer quels critères posaient le plus de difficultés aux opérateurs.

Au niveau qualitatif, enfin, un groupe de travail a été constitué pour élaborer une procédure d'analyse dont la mise en œuvre a été confiée à la Direction Coordination Accueil (Coordinateurs accueil qui accompagnent les opérateurs sur le terrain). Chaque opérateur devait compléter un document préparatoire sur la mise en œuvre de son projet d'accueil. Les CAL ont ensuite rencontré tous les opérateurs de leur secteur afin d'évaluer concrètement les projets d'accueil.

Pour compléter l'évaluation qualitative, les opérateurs ont reçu en octobre un tableau de suivi des formations qu'ils devaient compléter pour le 15 décembre 2016. L'élaboration de ces tableaux a été effectuée en collaboration avec la cellule agrément.

Tout au long de l'année 2016, l'ensemble de ces éléments a fait l'objet d'un suivi régulier au niveau du comité d'accompagnement.

A partir de fin novembre, des rencontres individuelles avec les opérateurs ont été organisées dans toute la Fédération Wallonie-Bruxelles, en application des dispositions prévues par l'avenant n°1 au Contrat de gestion. Les objectifs poursuivis étaient d'informer les opérateurs de leur situation par rapport aux critères de subventions et au mode de calcul ainsi que de relever leurs particularités et les difficultés pour s'adapter à la nouvelle réglementation. Des aménagements

de l'arrêté ATL ont été proposés, soit par le secteur, soit par l'administration. La cellule AES2 s'est engagée à relayer ces propositions au comité d'accompagnement.

Parallèlement à ces tâches spécifiques, le suivi quotidien des opérateurs a été assuré durant toute l'année 2016, notamment par la poursuite de la récolte des données au-delà de la période prévue du test à blanc ou l'analyse des informations au sujet des travailleurs, des listes de présences ou de l'offre d'accueil.

Durant la période transitoire, les opérateurs ont la garantie de recevoir un subside au moins équivalent à celui qu'ils percevaient du FESC. Pour 2016, la subvention se décomposait en quatre éléments :

- Une subvention de base égale au subside de 2015 indexé sur base de l'indice santé ;
- Une subvention exceptionnelle pour 2016 correspondant à une majoration des salaires de 4 % ;
- Une seconde subvention exceptionnelle pour 2016 destinée à aider les opérateurs à respecter ou tendre à respecter les barèmes de la CP 332 ;
- Une subvention exceptionnelle de fonctionnement destinée à financer des investissements en matériel pédagogique et en infrastructure.

En outre, au moment du transfert du FESC à l'ONE le 1<sup>er</sup> janvier 2015, certains opérateurs bénéficiaient à la fois d'une subvention AES2 et d'une subvention écoles de devoirs et/ou centres de vacances. Afin de ne pas les pénaliser financièrement, le décret ATL avait été modifié en novembre 2015 pour leur permettre de conserver leurs différents agréments.

Des séances d'informations ont été organisées en janvier 2016 et les opérateurs devaient effectuer un choix pour le 31 mars par rapport aux agréments qu'ils souhaitaient maintenir. Les 46 opérateurs qui ont opté pour le cumul des agréments ont dès lors bénéficié en 2016 d'une subvention compensatoire correspondant au montant de la subvention qu'ils avaient perçue en 2015 au titre d'école de devoirs ou de centre de vacances.

## ■ Agrément des programmes CLE (Coordination Locale pour l'Enfance)

Le programme CLE est géré par le Coordinateur ATL, en collaboration avec l'ensemble des acteurs de l'extrascolaire. Il a une validité de 5 ans, renouvelable.

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, ils peuvent compter sur le soutien de la Coordination Accueil de l'ONE, des plateformes provinciales, de la plateforme communautaire, etc.

Par ailleurs, le service AES accompagne les Coordinateurs ATL et les opérateurs dans leur démarche de renouvellement d'agréments.

La Commission d'agrément ATL a pour mission, entre autres, de rendre un avis sur l'agrément des programmes CLE et des opérateurs d'accueil extrascolaire. Elle remet également

des avis sur les conventions Commune/ONE et sur la composition des CCA. A cette fin, elle se réunit mensuellement.

Au cours de l'année 2016, la Commission d'agrément s'est réunie 11 fois et a traité :

- 79 demandes d'agrément de programme CLE (dont deux pour un 1<sup>er</sup> programme CLE) ;
- 34 demandes de modification de programme CLE ;
- 1 convention Commune/ONE et 10 avenants à des conventions Communes-ONE.

Les 79 demandes d'agrément ont débouché sur autant d'agréments, dont 77 renouvellements et 2 nouveaux.

Au-delà de cette activité ordinaire, la volonté de l'Administration et de la Commission est de donner davantage de sens aux obligations de formation, initiale et continue, compte tenu du contexte : financement insuffisant de l'AES de type 1, problème de statut des accueillants qui entraîne un taux de rotation important, identification parfois confuse du responsable de projet et de ses missions,...

La perspective consiste à aller vers une évaluation globale du projet et de l'équipe en matière de formations. En attendant de préciser les contours de cette évolution, l'évaluation des formations individuelles se fait en tenant compte des éléments antérieurs et des engagements concrets pris à court et moyen termes par les opérateurs.

Enfin, la « jurisprudence » interne de l'ensemble des avis de la Commission vise à permettre de faire des propositions de modifications, dont celles touchant le Décret, sur base des difficultés rencontrées sur le terrain par rapport à sa mise en œuvre.

## ■ Soutien financier de la plateforme communautaire des Coordinateurs ATL

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

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

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

En 2016, l'enveloppe globale disponible et indexée pour la plateforme communautaire des Coordinateurs ATL s'élevait à 30 546 euros.

## ■ Inspection comptable

Le Service Inspection comptable remplit des missions transversales couvrant tous les secteurs gérés au niveau de la direction ATL : AES1, AES2, EDD et CDV. Il est chargé de l'accompagnement et du contrôle des opérateurs subventionnés ou même parfois simplement agréés. Ce contrôle s'exerce exclusivement aux niveaux administratif et financier.

Il rencontre les opérateurs dans les situations suivantes :

- demande d'un service lorsqu'existent des questions ou des doutes sur les données transmises ;
- visites spontanées d'opérateurs sélectionnés au hasard ;
- informations des nouveaux opérateurs à leur demande.

En EDD et AES, les visites ont lieu au siège social de l'opérateur et sont systématiquement annoncées afin de permettre aux responsables de préparer l'ensemble des documents nécessaires au contrôle. Pour les CDV, les visites se font sur les lieux d'activité et sont rarement annoncées.

Pendant l'année 2016, l'activité de l'Inspection comptable a concerné essentiellement le suivi des opérateurs transférés du FESC. Dès lors, peu de visites spontanées ont été effectuées dans les autres secteurs. Par contre, toutes les demandes émanant des services ont été rencontrées. A signaler, enfin, que pendant l'été, l'activité se concentre sur les CDV, pour lesquels, en 2016, priorité a été donnée aux opérateurs ex-FESC bénéficiant également d'un agrément CDV.

## 2 Les écoles de devoirs

Les écoles de devoirs sont des structures d'accueil ouvertes aux enfants et aux jeunes de 6 à 18 ans. Elles sont indépendantes des établissements scolaires et proposent des activités créatives, culturelles, sportives et de soutien scolaire sur base d'un projet pédagogique et d'un plan d'action annuel.

Pour en savoir plus : [www.one.be](http://www.one.be)

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

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

## ■ Renouvellement massif de reconnaissances

Le Décret relatif à la reconnaissance et au soutien des écoles de devoirs a été promulgué en 2004, mais c'est en 2006 que la majorité des reconnaissances ont été octroyées pour la première fois. Tous les cinq ans, le service fait donc face à un renouvellement massif de reconnaissances. Ainsi, en 2016, sur les 340 écoles de devoirs reconnues, 264 ont introduit leur dossier de renouvellement.

Deux journées de travail ont eu lieu en 2015 avec les coordinations régionales et la Fédération francophone des écoles de devoirs, en prévision de cette vague de renouvellements, afin de clarifier le fonctionnement du service et ainsi favoriser une meilleure communication avec ses partenaires. Cette préparation ainsi que le travail préalable de l'équipe sur ses outils d'analyse ont été précieux : seules 4 reconnaissances n'ont pas pu être renouvelées.

### ■ Cohesion sociale de la COCOF: lancement du quinquennat

Dans une logique d'harmonisation des politiques mises en place, la COCOF a fait le choix d'aligner ses objectifs avec ceux fixés par l'ONE et son décret Ecole de devoirs. Les projets retenus dans le cadre de la Priorité 1 (le soutien et l'accompagnement à la scolarité) doivent avoir obtenu la reconnaissance école de devoirs au terme du quinquennat 2016-2020.

Afin de présenter le cadre légal des écoles de devoirs ainsi que le processus de demande de reconnaissance, deux séances d'information ont été organisées à la COCOF par le Service EDD. Elles furent l'occasion de rencontrer plus ou moins 90 opérateurs. Sur les 135 projets, 76 ont déjà obtenus leur reconnaissance EDD et 59 seront amenés à l'obtenir avant la fin 2020.

### ■ Augmentation du budget écoles de devoirs

La modification de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 25 juin 2004 déterminant certaines modalités d'application du Décret relatif aux écoles de devoirs, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2015, a permis l'application de l'augmentation de la partie forfaitaire de la subvention pour les écoles de devoirs.

Un montant de 450 000€ a été ajouté au budget 2016. Le montant de la subvention forfaitaire pour un PO organisant une EDD est passé de 1 230€ à 2 516€. Pour un PO organisant deux EDD, le forfait est désormais de 3 774€. Et pour un PO organisant trois EDD, le forfait est de 4 613€. Ces montants seront indexés annuellement.

Un second montant de 400 000€ a également été ajouté au budget, afin de soutenir la création de nouvelles EDD. La mise à jour de l'arrêté d'application du Décret des écoles de devoirs, prévoyant les modalités de distribution de ce montant, est en cours et devrait aboutir prochainement.

## 3 Les centres de vacances

### ■ Un accueil en vacances

Les centres de vacances accueillent les enfants et les jeunes pendant les vacances, encadrés par des équipes d'animation qualifiées. Ils 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, non résidentielle, le séjour résidentiel et le camp de vacances organisé par un mouvement de jeunesse reconnu par la Communauté française (les Patros, les Scouts, les Scouts et Guides pluralistes, les Guides catholiques de Belgique et les Faucons Rouges).

Pour en savoir plus : <http://www.centres-de-vacances.be>

### ■ Contrôle et accompagnement des centres de vacances

L'importance du rôle des Coordinateurs accueil dans l'évolution qualitative des centres de vacances se confirme chaque année. Les Coordinateurs ONE sont en lien direct avec les structures et présents 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.

Outre cette vision globale de l'accueil, en été 2016, un focus a été mis sur certains aspects plus spécifiques de l'accueil, à savoir :

- Les activités de plein air :  
Un des objectifs des centres de vacances est « Le développement physique de l'enfant, selon ses capacités, par la pratique des jeux, du sport ou d'activités de plein air. » On concevra facilement que ne pas associer activités extérieures et vacances est contre nature. La nature justement est au centre des activités de plein air. Il s'agit idéalement de dépasser les espaces clos, comme une cour de récréation, pour redécouvrir les espaces plus sauvages comme les bois et forêts.
- Les relations avec les parents :  
Comment établir une relation avec les parents dont l'enfant ne reste peut-être qu'une semaine à la plaine ? L'idée ici est d'insister sur les gestes très simples envers les parents ou les personnes qui confient l'enfant : l'accueil du matin et le départ du soir. Le bonjour, la réponse aux éventuelles questions, la présentation du lieu d'activité, de l'animateur de référence,... Il est également essentiel de rappeler le rôle de l'animateur auprès des enfants et indirectement de ses parents. Un animateur est là pour proposer un moment d'amusement simple et sain, avec les enfants dans un

esprit de vacances. Il n'est ni thérapeute, ni professeur, ni sauveur. Sa relation avec les parents concerne le moment d'animation avec les enfants. C'est de ce vécu partagé qu'il faut pouvoir rendre compte.

## ■ Commission d'avis centre de vacances

Le secteur est représenté par trois commissions :

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

Les deux sous-commissions sont chargées de préparer les avis de la commission générale dans les matières qui relèvent de leurs compétences

La commission relative à l'agrément est compétente pour préparer les avis, notamment, sur toute question relative aux agréments des pouvoirs organisateurs.

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

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

La Commission générale s'est réunie 4 fois en 2016.

## ■ Partenariats, dont convention ONE-CGT

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

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

En 2016, 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 2016, le forfait supplémentaire par nuitée enfant était de 0,76041 EUR.

## ■ Outils de communication et d'information au secteur

### Brochure

Pour rappel, la brochure « Centres de vacances Mode d'emploi » est téléchargeable sur le site [www.centres-de-vacances.be](http://www.centres-de-vacances.be).

Elle 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 (projet d'accueil, projet d'animation, accueil des enfants à besoins spécifiques, santé, bien-être, alimentation, sécurité, citoyenneté et respect de la nature).

### Site Internet

Le site Internet est un portail d'informations et d'outils pour tous les acteurs des centres de vacances : parents, encadrants et 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 : il contribue à sa valorisation et à sa promotion.



## Soutien à l'activité de l'accueil temps libre

Le soutien à l'activité des Milieux d'Accueil (MA) s'effectuent notamment par les actions des Coordinateurs accueil (CAL) et des Agents Conseil (ACA), attachés à la Direction de la Coordination accueil (DCAL). La DCAL gère, organise et soutient l'équipe de la coordination accueil (CAL et ACA), en charge du suivi des milieux d'accueil 0-6 ans et des opérateurs de l'ATL (3-12 ans et +) dans leurs missions d'accompagnement, d'évaluation et de contrôle des MA ainsi que du suivi d'opérateurs de l'ATL. Elle contribue également au développement de la qualité de l'accueil dans les structures d'accueil 0-12 et +.

En ce qui concerne l'Accueil Temps Libre, les CAL représentent l'ONE aux CCA et constituent un soutien pour le Coordinateur ATL, un référent du point de vue législatif et pédagogique.

A cet effet, des réunions avec des groupes de Coordinateurs ATL d'un secteur sont initiées par des CAL (dans les Subrégions du BW, du Hainaut, de Liège et du Luxembourg) ou pour toute la Subrégion avec la collaboration des provinces (Hainaut - Luxembourg - Namur) autour d'échanges, de partages d'expériences et de thématiques qui intéressent ces professionnels. Citons par exemple, une journée sur l'inclusion en Brabant wallon.

Des rencontres avec des Pouvoirs organisateurs, des Coordinateurs de CDV ou des responsables de plaines traitent de l'organisation des centres de vacances et de questions relevant de la qualité d'accueil. Citons au Luxembourg, des ateliers qui ont engendré des réflexions sur l'enfant « acteur » de son temps de plaine ou sur l'aménagement du temps et de l'espace ; en Région de Bruxelles-Capitale, deux journées autour de la préparation de la plaine, de l'accueil des enfants et du débriefing post-plaine.

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

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

Au 31 décembre 2016, 14 services sont autorisés, agréés et subventionnés par l'ONE et comptabilisent 391 places autorisées, dont 340,5 agréées et subventionnées.

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

## ■ Accompagnement des SASPE (2<sup>ème</sup> phase)

Un comité d'accompagnement se réunit depuis 2011 ; il se compose de la Direction de la Coordination accueil, de 7 CAL ayant un SASPE dans leurs attributions, de 2 Conseillers pédagogique.

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

En 2016, 3 modules de formation « alimentation » ont été organisés dans 3 subrégions par la Direction de la Coordination Accueil, en collaboration avec la Cellule diététique et la Direction psychopédagogique.

Des ateliers de 3 journées autour du thème de l'alimentation ont été organisés, tant pour les responsables des SASPE que pour le personnel d'encadrement et de cuisine.

Afin de consolider les acquis, mais aussi de motiver les équipes à se mettre en projet, une 4<sup>ème</sup> rencontre a été organisée en fin de cursus.

Cette formation a rencontré les objectifs suivants :

- échanger sur les pratiques pédagogiques et organisationnelles des repas ;
- conscientiser aux aspects psychopédagogiques du repas ;
- clarifier les recommandations alimentaires ;
- travailler les représentations autour de l'alimentation.

Treize SASPE (43 personnes) ont participé au projet.

Dans le cadre du Contrat de gestion, renforcé par une initiative nouvelle du Gouvernement, l'ONE a pu dès la fin juin 2016 renforcer la subsidiation des SASPE en vue :

- d'abroger la limite des subsides à 30 % de la différence entre les anciennes subventions dont bénéficiaient les services en vertu des dispositions de l'arrêté du 17 janvier 2002 portant réglementation générale des services d'accueil spécialisé de la petite enfance et fixant leurs modalités de subventionnement et celles calculées en application de l'arrêté SASPE ;
- de subventionner les frais de personnel à 100 % des normes d'encadrement prévues par l'arrêté SASPE.

Et de sorte à pouvoir dès 2017 assurer 100% des subventions prévues réglementairement.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Voir « ONE en chiffres - L'accueil spécialisé »

# La promotion de la santé à l'école



## 1 Introduction

L'année 2016 a vu l'intégration complète de la Promotion de la Santé à l'École (PSE) au sein de l'ONE. Le personnel de la Direction PSE a ainsi intégré l'Administration centrale au sein de son bâtiment situé chaussée de Charleroi. Les agents ont été accueillis au sein du Département Accompagnement. Cette dernière étape du transfert entre l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles et l'ONE a permis une meilleure coordination et collaboration entre la PSE et les différents services de l'ONE.

## 2 Collaboration avec le Pôle PSE de la Direction Santé

La Direction PSE collabore intensivement avec pôle PSE de la Direction Santé pour l'ensemble des thématiques touchant à l'aspect médical et qualitatif des missions PSE. Elle sert notamment de courroie de transmission entre les services et le travail effectué au sein de l'ONE par ce pôle.

## 3 Commission PSE

La Commission d'avis relative à la Promotion de la Santé à l'École a pour mission de donner un avis sur tout projet de décret ou d'arrêté qui concerne le secteur ainsi que sur tout problème qui concerne la promotion de la santé à l'école. Sur ce dernier point, elle intervient d'initiative ou à la demande.

Ses membres sont issus tant du secteur lui-même (pouvoirs organisateurs, médecins, infirmières) que d'autres secteurs concernés par la Promotion de la Santé à l'École : école (dans ses diverses composantes : pouvoirs organisateurs, administration, parents, étudiants du supérieur), PMS, CLPS, Services Communautaires de Promotion de la Santé.

La volonté du législateur en donnant à la Commission ce profil est bien de pouvoir prendre en compte le rôle intégrateur et permanent des Services de Promotion de la Santé à l'École.

Dans ce cadre la Commission a, dans le courant de l'année 2016, poursuivi ses travaux en participant au groupe de travail chargé d'adapter la législation PSE au transfert de cette compétence vers L'ONE et a remis un Avis d'initiative sur la formation continue du secteur.

La Commission a également reçu la Ministre Alda Gréoli et lui a présenté une note de synthèse sur les enjeux actuels du secteur.

Par ailleurs, la Commission a été consultée et une de ses membres a participé à la réalisation d'une capsule « Air de famille » consacré aux Bilan de Santé.

Parallèlement à ce travail, l'ONE assure le secrétariat et le bon fonctionnement de la Commission d'avis du secteur PSE comprenant un panel des représentants des différents acteurs de la PSE.

Cette commission a poursuivi ses réunions et émis un certain nombre de réflexion et d'avis notamment sur les besoins en matière de formation du secteur et actualisé sa note définissant ses principales attentes.

## 4 Conseil supérieur des PMS

L'ONE, par sa représentation au sein de ce conseil, est associée aux travaux et réflexion du conseil supérieur des services PMS.

## **5 Agrément**

L'année 2016 a vu certains services PSE choisir de fusionner par absorption au sein de services plus larges afin de bénéficier d'une meilleure répartition des populations et des ressources. Parallèlement une attention sur la conformité et la sécurité des locaux au sein desquels sont effectués les bilans de santé a été poursuivie de la part de la Direction PSE.

## **6 Subventionnement**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'ONE assure directement le calcul et la liquidation des subventions allouées au secteur PSE. L'ensemble des arriérés a ainsi été rattrapé et les différents budgets ont bénéficiés d'une indexation liée à l'indice des prix à la consommation.

## **7 Législation**

A la demande de la Ministre de tutelle, le groupe de travail a poursuivi son travail. Ce dernier est destiné à finaliser un nouveau projet de Décret PSE en adaptant l'ensemble des dispositions des deux décrets actuels à la nouvelle situation institutionnelle. Ce dernier devrait aboutir dans le cours de l'année 2017 à l'adoption d'une nouvelle législation entérinant le rôle de l'ONE comme pouvoir de tutelle sur le secteur PSE.

## **8 Perspectives 2017**

L'année 2016 a été pour le secteur PSE une année de transition qui a marqué son intégration complète au sein de l'ONE. Dans le cadre de l'année 2017, toujours en collaboration avec le pôle PSE de la Direction Santé, la Direction PSE travaillera à l'information interne et la transversalité des missions PSE au sein de l'ONE. Grâce à des visites régulières, elle approfondira ses contacts avec le terrain. L'ONE poursuit également son projet de mise en place d'un dossier socio-médical informatisé accompagnant l'enfant de la naissance jusqu'à sa sortie de l'enseignement.



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

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

Le service ONE Adoption remplit 5 missions :

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

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

L'activité du service est spécifique et ne peut se développer qu'au prix d'une réflexivité permanente aux plans professionnel et éthique sur chacune des situations rencontrées et

les destins de vie qui peuvent s'y jouer, tant pour les parents de naissance que pour les enfants confiés et les parents adoptants.

Les bases réglementaires de cette activité sont :

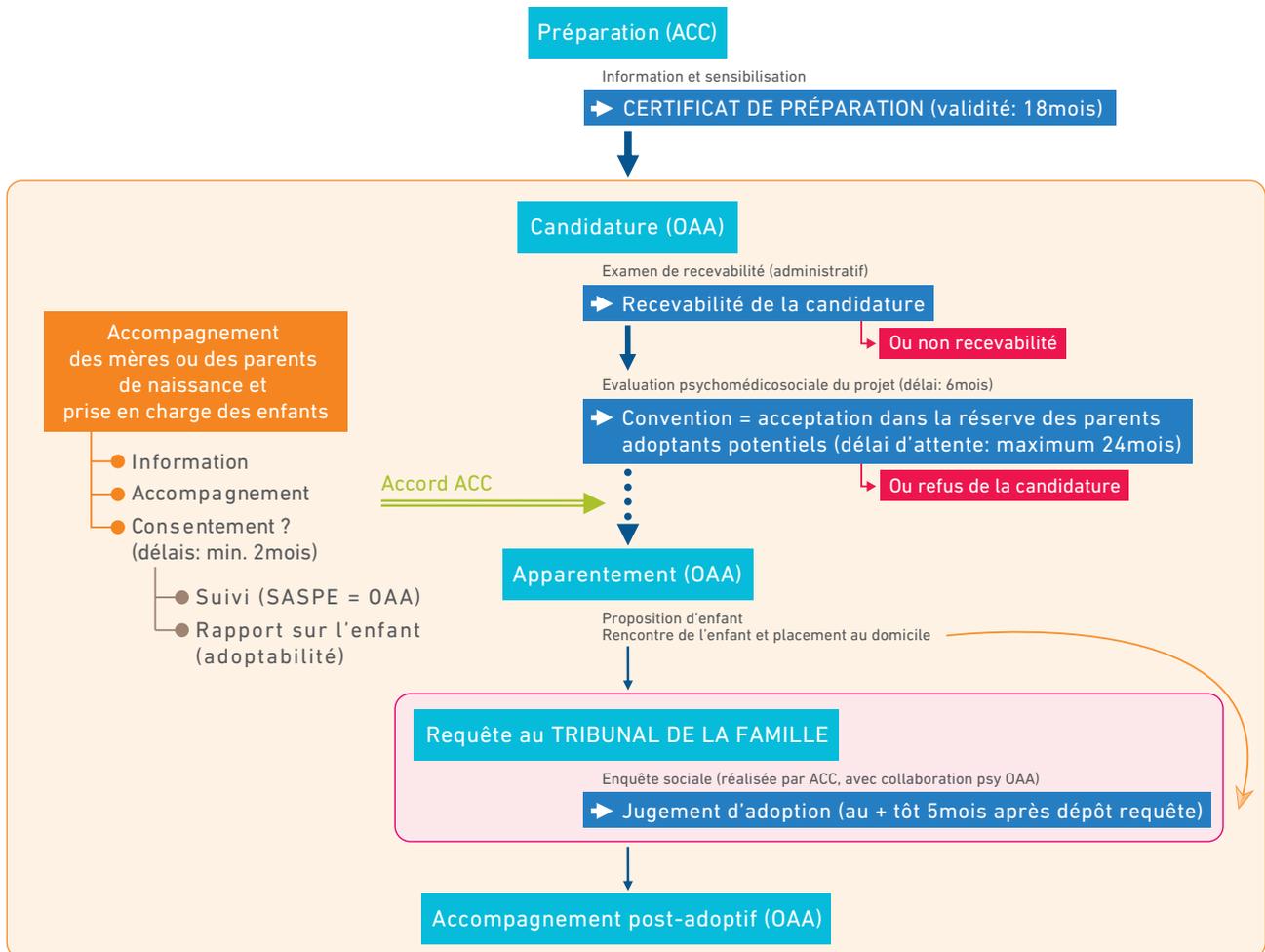
- la [Convention de La Haye du 29 mai 1993](#) sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale
- la [loi du 24 avril 2003](#) relative à l'adoption, qui a visé une actualisation du Code civil et une adaptation de la réglementation à la Convention susmentionnée
- le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

# 1

## L'adoption interne : un panel de missions d'accompagnement

Le schéma ci-dessous présente l'ensemble des missions relatives à l'agrément du service pour l'adoption interne et détaille également, pour les candidats adoptants, les différentes étapes de la procédure d'adoption extrafamiliale.

Chaque mission est détaillée plus bas et fait l'objet d'un bref relevé des activités menées pour l'année 2016



### ■ Accompagnement des mères ou des parents de naissance

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

En 2016, **66 situations** ont fait l'objet d'un tel accompagnement.

L'accompagnement de la mère ou des parents de naissance précède le moment formel de leur **consentement**, chez un notaire ou devant un juge de paix, à l'adoption de leur enfant. Ce consentement ne peut intervenir, **au plus tôt, que deux mois après la naissance de l'enfant** et ceux qui le signent doivent être dûment informés des conséquences juridiques

et psychologiques de l'adoption. Dès lors, au-delà de la portée existentielle de la décision qu'ils sont amenés à prendre, l'accompagnement des parents de naissance trouve aussi son importance dans le fait de garantir au consentement toute sa portée symbolique et toute la sécurité des prémisses qu'il constitue pour le volet juridique de l'adoption.

Bien entendu, comme chaque année, l'adoption ne s'est pas concrétisée dans toutes les situations des mères (ou parents) de naissance pour lesquelles le service offre un accompagnement en 2016 : seules **21 situations** sur **66** ont conduit à la **concrétisation du projet d'adoption** et, par conséquent, à un apparement.

### ■ Accompagnement et évaluation des enfants en attente d'adoption

La mère de naissance qui prend la décision de ne pas rester parent de l'enfant qu'elle a mis au monde mandate par écrit le service ONE Adoption pour le prendre en charge durant le

délai légal de réflexion de minimum 2 mois qui précède le consentement à l'adoption. Cette prise en charge s'effectue la plus souvent en collaboration avec les Services d'accueil spécialisé de la petite enfance (SASPE).

En 2016, le service ONE Adoption a été mandaté 18 fois.

### ■ Sélection et encadrement du projet des candidats à l'adoption

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

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

#### Adoption extrafamiliale

Dans le cas de l'**adoption interne extrafamiliale**, les candidats qui disposent d'un certificat de préparation peuvent **déposer leur candidature** dans un organisme d'adoption (OAA), après avoir participé à une **séance d'information préalable** au sein de celui-ci.

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

Au cours de cette année, **21 apparentements** ont pu être réalisés et contribuer ainsi à une solution familiale pour les enfants en attente d'adoption.

En 2016, dans le cadre de la procédure judiciaire d'adoption interne extrafamiliale, le service ONE Adoption a également été mandaté par l'ACC pour prendre en charge la rédaction du volet psychologique de rapports d'enquêtes sociales ordonnées par le Tribunal de la famille. Six entretiens psychologiques ont eu lieu à cette fin avec des candidats adoptants pour lesquels le service a réalisé un apparentement, préalablement au dépôt de la requête.

#### Adoption intrafamiliale

Dans le cas de l'**adoption interne intrafamiliale**, l'enfant et les adoptants vivent déjà ensemble ou sont déjà apparentés. Les personnes qui souhaitent adopter l'enfant, lorsqu'elles disposent d'un certificat de préparation, déposent une requête en adoption au Tribunal de la famille. Puisqu'il n'existe, alors, pas de nécessité d'encadrer l'apparentement, le service n'intervient que pour la rédaction du volet psycho-

logique du rapport d'enquête sociale ordonnée par le Tribunal de la famille. Ce travail de rédaction repose sur plusieurs entretiens, et sur une collaboration avec le service social de l'Autorité centrale communautaire, chargée de réaliser cette enquête sociale.

En 2016, le service ONE Adoption a été sollicité pour la rédaction du volet psychologique d'enquête sociale dans le cadre de 11 dossiers d'adoption intrafamiliale (contre 9 en 2015).

### ■ Accompagnement post-adoptif des familles adoptantes

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

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

Pour ce qui concerne le volet facultatif de l'accompagnement post-adoptif, le service est intervenu, en 2016, à la demande et en réponse aux questions adressées par 10 familles adoptantes (contre 7 familles en 2015). Au total, 16 entretiens ont été menés dans ce cadre.

### ■ Accompagnement dans la recherche des origines

Lorsque les enfants confiés à l'adoption grandissent, il arrive qu'ils se sentent en profond questionnement par rapport à leur identité et souhaitent entamer une démarche de recherche d'informations sur leurs origines. Cette démarche prend par ailleurs un caractère particulier pour les personnes majeures, dès lors qu'elles sont autorisées par la loi à consulter le dossier relatif à leur adoption, si elles le souhaitent.

En 2016, 7 personnes (contre 13 en 2015) ont sollicité notre service pour un accompagnement dans la recherche de leurs origines. Au total, 22 entretiens ont été menés. Il s'agit, pour une partie d'entre elles, d'entretiens de suivi de démarches initiées précédemment. Au-delà de ces entretiens, plusieurs rendez-vous n'ont pu se concrétiser du fait du désistement du demandeur.

### ■ L'adoption, un champ de réflexion clinique et éthique

Le service ONE Adoption s'est engagé, en 2016, dans une **réflexion portant révision de principes de travail en vigueur depuis sa création** (le 25 septembre 1991) et dont la dernière adaptation remontait à l'année 2007.

Cette réflexion s'est avérée nécessaire du fait que plusieurs de ces principes entraînent en contradiction avec les nouvelles modalités de gestion de traitement des candidatures à l'adoption interne, et plus précisément :

- la capacité des adoptants à s'exprimer en français
- le fait d'être en couple
- le conditionnement de l'évaluation du projet à l'exploration des causes d'infertilité
- la limitation du nombre d'adoptions à deux enfants par famille.

Le service ONE Adoption a donc rédigé un document de propositions qui ont été soumises au Comité d'éthique de l'Office. Sur base de l'avis du Comité d'éthique, les modalités de travail du service ONE Adoption ont été adaptées de manière à **intégrer, dans le cadre de l'évaluation psycho-méico-sociale, les éléments qualitatifs des projets d'adoption qui avaient, jusqu'ici, servi de base à la recevabilité a priori des candidatures.**

Ce travail de réflexion éthique a donc largement contribué à renforcer l'articulation entre les adaptations décrétales votées en 2014 et la qualité du travail clinique d'évaluation des projets d'adoption réalisé par l'équipe pluridisciplinaire du service ONE Adoption.

# L'action enfance maltraitée

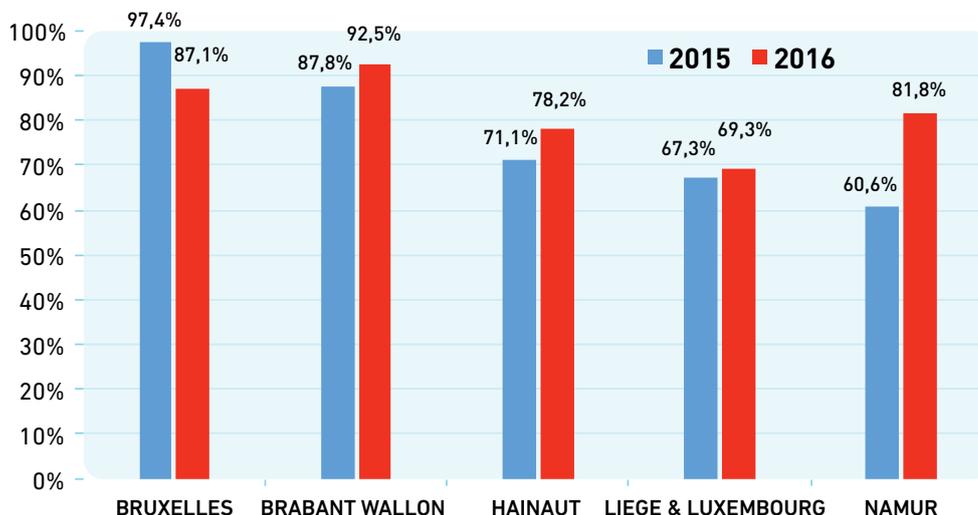


L'ONE déploie une action de prévention de la maltraitance à l'égard des enfants par le biais des **TMS** d'une part, et des **équipes SOS Enfants**, d'autre part, pour ce qui concerne la prise en charge. Le **service SOS Enfants** de l'ONE subventionne et encadre le travail de ces équipes ainsi que des services d'accompagnement périnatal. Il s'occupe également du soutien et de l'accompagnement des TMS confrontés à des situations de maltraitance par le biais des **Référents maltraitance** et via la publication de brochures relatives à la maltraitance.

## 1 L'action des Référents maltraitance

L'équipe des Référents maltraitance est composée de 8 Référents répartis sur les 5 provinces de la Fédération Wallonie-Bruxelles et représente, au total, 7,1 ETP. Les Référents disposent de formations de base variées (assistant social, criminologue, psychologue) et ont développé, au travers de leurs expériences professionnelles, des spécificités et des expertises qui s'avèrent être complémentaires pour remplir la fonction.

Pourcentage de TMS qui ont contacté un RM au moins une fois sur l'année pour une situation



Source : Données SOS - Enfants ONE, 2016

Le contact avec le Référent maltraitance permet au TMS de ne pas rester seul dans une situation complexe et de pouvoir échanger sur l'accompagnement optimal à offrir à une famille. Ce moment constitue un temps d'arrêt qui répond à un besoin réel du terrain comme le démontre le tableau ci-dessus.

En Fédération Wallonie-Bruxelles, 8 TMS sur 10 contactent au moins une fois leur Référent au cours d'une année (moyenne 2016).

Un écart plus important est observé à Namur entre 2015 et 2016. En effet, un nouveau référent a été engagé sur la province et les chiffres montrent qu'une période d'adaptation est toujours nécessaire pour établir une relation de confiance avec le personnel de première ligne.

Grâce à leur connaissance du réseau d'aide, les Référents maltraitance sont en mesure de répondre rapidement aux sollicitations des agents de première ligne de l'ONE. Leur inscription au sein du réseau et le contact quotidien avec les travailleurs de l'ONE a permis de développer une connaissance fine et actualisée des enjeux et difficultés rencontrées sur le terrain. Ils ont en outre connaissance d'indicateurs solides sur le fonctionnement des familles confrontées à des situations de maltraitance, l'observation du bébé, la personnalité des parents, les besoins des enfants, etc.

### ■ Collaboration entre l'ONE, l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse et le secteur judiciaire

Afin de poursuivre les efforts de collaboration entre les équipes SOS et les Conseillers et Directeurs de l'Aide à la Jeunesse, une formation commune s'est réalisée dans chaque province autour de la thématique du secret professionnel.

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

Afin de donner vie au protocole d'intervention, conclu en 2007, entre le secteur psycho-médico-social et le secteur judiciaire et de poursuivre les efforts de collaboration entre les différents niveaux de pouvoir, la **Conférence permanente de concertation maltraitance** a vu le jour. L'ONE participe de manière régulière aux travaux de la Conférence.

Cette année 2016 a été consacrée à différents sujets comme la prise en charge coordonnée médico-légale de la maltraitance sexuelle, les mutilations génitales féminines ou encore la réalisation des auditions vidéo-filmées.



## La place du médical dans les questions en lien avec la maltraitance

Depuis plusieurs années, les équipes SOS Enfants pluridisciplinaires souffrent de la pénurie de pédopsychiatres et d'une sous-représentation de la fonction médicale (pédiatre ou généraliste). Dans ce contexte, le service SOS Enfants a poursuivi la valorisation du médical dans la prise en charge de la maltraitance en soutenant différentes actions : collaboration avec les hôpitaux pour la mise à disposition des profils nécessaires ; échanges réguliers et état des lieux à propos de la place du médical au sein des équipes SOS Enfants ; rencontres au sein des Commissions Maltraitance du secteur hospitalier...

Par ailleurs, suite à la recherche financée par le Fonds Houtman intitulée « Protocole de prise en charge des abus sexuels en Fédération Wallonie-Bruxelles » une série de recommandations à l'égard des médecins a été mise en évidence. Afin de communiquer efficacement, une plateforme d'informations sur internet pour guider les médecins confrontés à une question de maltraitance sexuelle concernant un enfant.

### ■ L'outil de recueil de données statistiques des équipes SOS Enfants fait peau neuve

Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, un nouvel outil de recueil de données statistiques a été implémenté dans les équipes SOS Enfants. Renforcé sur le plan technique, ce dernier dispose d'une ergonomie permettant à chaque membre d'une équipe d'encoder ses données en temps réel. Grâce au partenariat constructif qui se réalise entre le service SOS Enfants et les équipes, cet outil répond aux attentes du terrain et permet de recueillir une série de nouvelles données fiables sur la maltraitance. Pour l'exploitation de ces données sur le plan statistique, le service SOS Enfants a entamé une collaboration avec l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse. Au fil du temps et au travers de cette base de données, cet appui devra répondre de l'ampleur et des caractéristiques des situations de maltraitance prises en charge par les équipes SOS Enfants.

### ■ Les actions du Comité d'Accompagnement de l'Enfance Maltraitée (CAEM)

Conformément à son rôle de référent scientifique interne à l'ONE pour toute question relative à la maltraitance infantile, le CAEM s'est penché, en 2016, sur plusieurs questions d'actualité.

Le service SOS Enfants et les trois équipes SOS Enfants intra-hospitalières se sont associés à la recherche commanditée par les Ministres de l'Enfance et de l'Aide à la Jeunesse. L'étude avait pour objectif de dresser un état des lieux du placement à l'hôpital d'enfants de 0 à 12 ans dans le cadre de l'aide à la jeunesse en Fédération Wallonie-Bruxelles. Lors des rencontres successives avec l'équipe de recherche, les représentants des équipes SOS n'ont cessé de dénoncer

les hospitalisations prolongées tout en rappelant combien l'hospitalisation, pour certains enfants maltraités ou pour lesquels il y a des suspicions de maltraitance, pouvait être utile pour l'enfant et sa famille. Cette position a d'ailleurs donné lieu à l'écriture d'un texte, aujourd'hui diffusé auprès des acteurs politiques, sociaux et au niveau des hôpitaux, qui s'intitule « Intérêts et désintérêts de l'hospitalisation dans la prise en charge des enfants victimes de maltraitance ou suspects de l'être ».

En 2016, le CAEM a également poursuivi la rédaction de guidelines visant à harmoniser les pratiques entre les équipes SOS Enfants. De par leur histoire et la réalité locale, les équipes ont développé au fil du temps des spécificités. Certaines réalisent, davantage de bilans pluridisciplinaires dans le cadre de la collaboration avec l'Aide à la Jeunesse alors que d'autres entament des suivis thérapeutiques, par exemple. Toutefois, le CAEM s'est accordé sur l'idée que certaines pratiques pouvaient être harmonisées.

un plan triennal de prévention de maltraitance. Une meilleure complémentarité des actions de chaque entité pourra ainsi être assurée.

*Pour en savoir plus : voir « Les formations »*

## ■ Communication autour de l'Action Enfance Maltraitée



En 2016, le quatrième numéro de la revue « *Carnet de notes sur les maltraitances infantiles* » (CNMI) est paru sur la thématique de l'*inceste fraternel*. En tant qu'outil scientifique permettant d'allier la clinique et la recherche scientifique, les statistiques de consultation du CNMI témoignent de l'intérêt qu'il suscite, tant auprès des institutions que du public.

Année	Nombre d'articles publiés	Articles consultés dans leur intégralité	Dont institutions
2013	15	7485	1239
2014	21	9864	1722
2015	27	28772	4553
2016	32	36602	3048

La communication entre les équipes SOS Enfants, les Référents maltraitance et l'ONE est toujours entretenue grâce à la publication mensuelle d'une newsletter intitulée « SOS Infos ». Celle-ci reprend les textes des questions parlementaires en lien avec la maltraitance, mais aussi l'agenda des formations proposées aux équipes, des retours sur les journées d'études, des incitations à la découverte de livres ou de films...

## ■ Prévention et formation autour des questions de maltraitance

En 2016, l'Arrêté visant à coordonner la prévention de la maltraitance des enfants en Fédération Wallonie-Bruxelles a été promulgué. Ce dernier assure la concertation entre chaque Administration (Enseignement, Culture, Enfance, Aide à la jeunesse...) en vue de rédiger et mettre en œuvre



La consolidation de l'intégration des nouvelles compétences santé, héritées en 2015 dans la foulée de la sixième réforme de l'Etat, à celles déjà existantes, a été la priorité de la Direction Santé lors de cette année 2016.

A la mission originelle d'offrir un appui scientifique en médecine préventive à toutes les instances de l'ONE et à l'ensemble de son public, se sont ajoutées les missions de soutien scientifique en médecine préventive et en promotion de la santé à l'ensemble du secteur et des services de Promotion de la Santé à l'Ecole, la gestion et le développement du programme de vaccination pour les enfants, les adolescents et les femmes enceintes, pour l'ensemble des vaccinateurs francophones, le subventionnement des programmes de dépistages néonataux de la surdité et des maladies métaboliques ainsi que du programme de prévention buccodentaire.

En 2016, les missions gérées par l'équipe des Référentes en éducation à la santé et l'équipe des Diététiciennes sont venues également compléter les missions de la Direction Santé.

Au sein de l'ONE, les missions de la Direction Santé s'articulent aujourd'hui autour de plusieurs grands domaines d'action.

## 1 Grossesse, maternité et petite enfance

En collaboration avec les Collèges médicaux (Pédiatres, Gynécologues & sages-femmes et, depuis septembre 2016, Médecins en Promotion de la Santé à l'Ecole), des programmes de santé relatifs à la protection de la santé pré, péri et post-natale développés dans les consultations préventives sont élaborés, réalisés et évalués. Un support scientifique en matière de médecine préventive auprès des milieux d'accueil et des services de Promotion de la Santé à l'Ecole est offert.

Un des défis auquel est confronté actuellement le secteur de la périnatalité concerne les séjours en maternité de plus en plus raccourcis des mères qui viennent d'accoucher. C'est

pourquoi, en 2015 et 2016, une recherche sur le travail en réseau et l'offre intégrée des services dans le domaine périnatal a été développée<sup>1</sup>. En parallèle a été effectué tout un travail de réflexion avec les TMS et les Coordinneurs en vue de répondre au mieux aux changements induits par ces sorties plus précoces. Une journée de rencontre entre les différents acteurs périnataux a été organisée en décembre 2016 afin de favoriser la connaissance de chacun et les collaborations.

Un groupe de travail s'est également constitué afin d'actualiser et d'adapter le « Carnet de la mère » (outil de suivi de la grossesse et de liaison) à ces nouvelles réalités. Une étude a été commanditée portant sur l'évaluation du carnet auprès de ses utilisateurs<sup>2</sup>.

## 2 Informatisation du Dossier médico-social préventif de l'enfant et Recueil et analyse de données

En 2016, l'ONE a débuté une réflexion sur la réalisation d'un grand projet qui se déclinera dans les années à venir : le développement d'une structure informatique capable d'accueillir le Dossier médico-social préventif de l'enfant (DI-MPE) en assurant une intégration cohérente avec les bases de données existantes (maladies métaboliques, dépistages auditifs, vaccination, santé à l'Ecole, BDMS...).

Par ailleurs, un autre objectif initié et poursuivi en 2016 est d'intégrer et d'homogénéiser l'ensemble des données issues de différentes sources (telles que celles du recueil standardisé des données récoltées dans le cadre de la promotion de la santé à l'école par exemple).

<sup>1</sup> Voir page 59

<sup>2</sup> Voir page 60

### 3

## La santé dans les milieux d'accueil

L'ONE organise une surveillance médicale préventive pour chaque enfant fréquentant un milieu d'accueil collectif 0-3 ans, et soutient et encadre la mise en place de stratégies de promotion de la santé tant sur le plan individuel que sur le plan de la communauté.

Le « Carnet de l'enfant » constitue un outil de liaison entre les professionnels du milieu d'accueil et les parents.

L'accompagnement médical est assuré soit par un médecin soit par un Référent santé.

La brochure « La santé dans les milieux d'accueil » contient les recommandations concernant le suivi médical préventif de l'enfant mais aussi les recommandations pour tous les autres aspects liés aux exigences d'un milieu de vie collectif. Les axes prioritaires sont la vaccination, la gestion des maladies infectieuses et des risques d'épidémie, la santé d'un enfant à besoins spécifiques, l'hygiène et la désinfection ainsi que l'information en matière de santé du personnel des milieux d'accueil.

Cet accompagnement, assuré par des Référents santé et dédié prioritairement à tous les milieux d'accueil ne disposant pas ou plus de suivi médical, a été étoffé par l'arrivée d'une deuxième personne en 2016.

Désormais, quatre des subrégions sont couvertes : Hainaut, Namur, Bruxelles et Brabant Wallon.

Le bilan de l'activité des Référents santé montre que pour les subrégions de Bruxelles et du Brabant Wallon, 2016 a enregistré une augmentation de 43 % (par rapport à 2015) du nombre de milieux d'accueil accompagnés (152 au total).

Concernant les questions de santé, on a constaté une augmentation de 60 % par rapport à 2015 (187 questions ont été posées en 2016).

Pour les subrégions du Hainaut et de Namur, la fonction étant nouvelle dans ces subrégions, 16 milieux d'accueil ont été accompagnés. 112 questions de santé ont été posées en 2016.

En parallèle, les référents santé ont participé à l'implémentation des fiches santé sur le terrain ainsi qu'à la création de nouveaux outils pour l'accueil familial.

### 4

## Le programme de vaccination pour les enfants, les adolescents et les femmes enceintes en Fédération Wallonie-Bruxelles

Depuis son transfert de la Communauté française le 1<sup>er</sup> janvier 2015, l'ONE assure la gestion et développement du programme de vaccination pour enfants, adolescents et femmes enceintes en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le programme de vaccination a pour finalité la réduction de la mortalité et de la morbidité liées aux maladies infectieuses évitables par la vaccination. La définition du programme repose sur les recommandations et avis scientifiques du Conseil Supérieur de la Santé au niveau fédéral. Ces recommandations scientifiques sont confrontées aux divers éléments du contexte avant d'être traduites en priorités stratégiques.

Les principales activités pour améliorer le programme ont été la collaboration étroite avec différents acteurs intervenant en vaccination<sup>3</sup>, la formation et réponse aux questions des professionnels de terrain et l'information au public sur la vaccination et les maladies à prévention vaccinale (en collaboration avec les Référentes Education à la Santé de l'ONE, Question santé et Vaccination-info.be). L'ONE collabore aussi avec le Réseau de santé wallon en vue d'intégrer au Réseau et au Dossier médico-social préventif de l'enfant, un carnet de vaccination « en ligne ».

Par rapport à l'évaluation du programme de vaccination, des collaborations sont menées avec la Base de Données Médico-Sociales et le Service d'Information et Promotion Education Santé pour les études de couverture vaccinale couvrant la population ONE. D'autres activités d'évaluation sont menées, dans la plupart des cas en collaboration avec l'ONE, par des acteurs externes.

L'implémentation logistique et opérationnelle du programme se décline comme suit : la passation et suivi de l'exécution des marchés publics des vaccins, l'achat, la supervision budgétaire, la gestion des accidents de la chaîne de froid et la gestion des commandes de vaccins (plateforme e-vax).

Les priorités pendant 2016 ont été d'assurer la transition dans un cadre de continuité, visant à garantir aux vaccinateurs une stabilité dans la qualité d'offre des services et à maintenir le taux de couverture vaccinale tel qu'ils étaient avant son transfert. Dans ce contexte de continuité du programme, la convention entre le consortium universitaire PROVAC et l'ONE qui arrivait à échéance le 30/09/2016 a été renouvelée jusqu'au 30/03/2017. Le cahier spécial de charges pour un marché de transition pour l'hébergement, maintenance et support de l'ensemble applicatif e-vax a également été préparé.

En outre, une meilleure déclaration des effets indésirables et une amélioration de la gestion de la chaîne du froid ont pu être réalisés grâce notamment aux professionnels de terrain.

<sup>3</sup> Conseil Supérieur de la Santé –CSS-, Centre Fédéral d'Expertise de Soins de Santé –KCE-, Question Santé/ vaccination-info.be, Agence pour une vie de qualité –AViQ-, Commission communautaire commune –COCOM-, Institut de Santé Publique Belge –WIV-ISP-, Groupement Belge des Pédiatres de Langue Française –GBPLF, Commission de Promotion de la Santé à l'Ecole –CPSE, Société Scientifique de Médecine Générale –SSMG.

## 5

## Les dépistages

### ■ Le dépistage visuel

Depuis 2004, l'ONE a progressivement généralisé un programme de dépistage précoce des troubles visuels chez les jeunes enfants au sein des Consultations pour enfants de l'ONE et en milieu d'accueil, pour les enfants âgés de 18 à 36 mois.

Les objectifs principaux sont de dépister les troubles visuels susceptibles de freiner le développement de l'enfant et de prévenir l'amblyopie secondaire.

Ce dépistage a été standardisé sous la supervision des Pr. M. Cordonnier (ULB) et Dr. V. Paris (ULG), ophtalmologues pédiatriques. Il comprend les examens suivants: observation des yeux, reflets cornéens, mobilité, cover-test, tests de lang, biprisme de Gracis et mesure de la réfractométrie.

Ces dépistages sont réalisés, lors de consultations spécifiques dans les structures d'accueil collectif et d'accompagnement de l'ONE, par des orthoptistes, des infirmiers assistants techniques en ophtalmologie ou des médecins spécialement formés à ces examens.

En 2016, l'ONE a réalisé **31 000 examens** de ce type. Pour 11 % des enfants, le test était perturbé et un avis ophtalmologique a été demandé. Dans 83 % des cas, ces anomalies ont été confirmées par l'ophtalmologue.

### ■ Les programmes des dépistages néonataux de la surdité et des anomalies congénitales

L'ONE subventionne actuellement **deux programmes de dépistages néonataux : le dépistage de la surdité et celui des anomalies congénitales.**

Le dépistage néonatal d'anomalies congénitales permet de dépister 13 maladies rares pour lesquelles une prise en charge très précoce (dès les premiers jours de vie) permet d'éviter des séquelles graves voire mortelles. La plus fréquente d'entre elles est l'hypothyroïdie congénitale qui touche 1 nouveau-né/3000 à 4000.

Tous les enfants nés en Wallonie et à Bruxelles (à l'exception des naissances de l'UZ VUB) sont couverts par le programme de l'ONE (le programme de la Communauté flamande couvre les autres naissances en Belgique). En 2016, cela couvrait environ 58 000 naissances.

Le programme de dépistage de la surdité se pratique dans 42 des 44 maternités de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il couvre environ 52 000 naissances. La surdité (bilatérale ou unilatérale) touche en moyenne 3 à 4 nouveau-nés/1000. Ces programmes, ainsi que les acteurs et les résultats sont plus largement repris sur le site [www.depistageneonatal.be](http://www.depistageneonatal.be).

Ainsi, afin de continuer à garantir une couverture optimale, l'organisation pratique du dépistage néonatal de la surdité et des maladies métaboliques, va devoir être adapté aux séjours raccourcis des accouchées de la maternité.

## 6

## La promotion de la santé bucco-dentaire

Le programme de la **Fondation pour la santé dentaire** est un héritage de la 6ème réforme de l'Etat, il a été transféré à l'ONE le 1<sup>er</sup> juillet 2014. Ce programme subventionné dorénavant par l'ONE est complémentaire aux autres activités de sensibilisation sur la santé dentaire menées par l'ONE. De manière transversale, le programme est orienté vers la réduction des inégalités sociales de santé. **La Fondation développe des activités avec les professionnels dans le but de sensibiliser et d'outiller au développement d'activités préventives.** Les professionnels touchés sont divers : les TMS de l'ONE, les équipes de santé scolaire ; mais aussi les professionnels des milieux accueillants des enfants tels que les écoles, les crèches et plus largement des secteurs se préoccupant de la santé dentaire (comme des communes ou des asbl actives auprès des familles). Les professionnels de santé sont également concernés par une sensibilisation à la pratique préventive (médecins et dentistes).

Les axes d'approche des animations visent le développement de 3 comportements : le brossage des dents 2X/jour, une alimentation saine et la visite préventive chez le dentiste. Au travers de ses activités, la Fondation tend à donner aux acteurs de terrain les outils pour devenir eux-mêmes acteurs de santé. Ainsi, des TMS ou des enseignants peuvent à leur tour s'appuyer sur les outils pour animer un groupe d'enfants autour de la santé dentaire.

Plus d'infos sur le site [www.souriez.be](http://www.souriez.be)

## 7

## La promotion de la santé à l'école

L'ONE contribue à améliorer la qualité des missions des Services de Promotion de la Santé à l'École en répondant à leurs préoccupations sur les questions médicales ou de promotion de la santé, en participant à la formation continue du personnel, en coordonnant le développement de recommandations de bonnes pratiques-based et en développant des outils de soutien à la pratique. Un médecin et une référente éducation/promotion santé travaillent à temps plein en soutien au secteur pour ces aspects. Trois conseillers médicaux PSE ont également été engagés, en 2016, en tant qu'indépendants à raison de 12h/semaine, pour enrichir ce travail.

Une des priorités de l'année 2016 a été de développer une vision à venir, à un horizon de 5 ans, pour soutenir le travail médical et de promotion de la santé des équipes en Promotion de la Santé à l'École, à travers la **rédaction d'un Plan** (débuté en 2016 et poursuivi en 2017).

Ce plan, dont la première partie comporte un état des lieux basé sur des rapports et avis émanant du secteur ainsi que sur l'expérience des conseillères médicales PSE, pose un cadre qui **regroupe les activités en 5 axes** : l'amélioration du suivi individuel des élèves, l'amélioration de l'approche collective et environnementale, l'amélioration de la commu-

nication et de la visibilité de la PSE comme acteur de santé, la formation et le développement du système d'information sanitaire. La visée du Plan est de servir de guide pour le développement des activités, mais il est susceptible d'évoluer en fonction de priorités qui pourraient émerger.

D'autres activités ont été mises en place pour assurer le développement de la cohérence et de la synergie des actions entre les différents aspects « santé » et « administration » du secteur ; la mise à disposition pour les professionnels PSE d'un outil de dépistage de la tuberculose en bilan de santé en collaboration avec le FARES ; ainsi que la réflexion sur plusieurs thématiques et investissement dans des groupes de travail : comité de pilotage sur la « campagne langage » de l'ONE, actualisation de la brochure « Mômes en santé », comité de pilotage sur la tuberculose en milieu scolaire, représentation dans le projet européen de distribution des fruits, légumes et produits laitiers à l'école en Wallonie, initiation d'un groupe de travail et de réflexion sur les risques liés à l'exposition aux ondes électromagnétiques à l'école...

8

## La promotion d'une alimentation adaptée pour la femme enceinte, le bébé et le jeune enfant

L'alimentation joue un rôle important dans le processus de développement et de croissance de l'enfant. Adopter une alimentation saine contribue aussi à la prévention de nombreuses maladies dites « de civilisation » (diabète, obésité, maladies cardio-vasculaires,...).

C'est dans cette optique de promotion de la santé, l'une des missions transversales de l'Office, que les deux Diététiciennes de l'ONE assurent leur mission d'« experts » en alimentation.

Les Diététiciennes accompagnent, à leur demande, les équipes des milieux d'accueil. Avec celles-ci, elles abordent des thèmes tels que l'équilibre des menus, les normes d'hygiène et l'aménagement des cuisines. Certains milieux d'accueil collectifs invitent par ailleurs les diététiciennes à participer à des journées pédagogiques organisées par leurs soins.

Depuis une dizaine d'années, 5 modules de formations « Chouette, on passe à table » sont également proposés dans les diverses subrégions.

Depuis l'arrivée de la Promotion de la Santé à l'École au sein de l'Office, les Diététiciennes répondent également aux questions du secteur et se sont investies dans divers projets qui concernent l'alimentation saine à l'école (projet européen de distribution de fruits, légumes et produits laitiers, projet « boîte à tartines »...).

Comme chaque année, les nouveaux TMS ont bénéficié de deux journées de formation sur l'alimentation de l'enfant et sur celle de la femme enceinte. Les TMS ont reçu pour leur part des formations sur la « Prévention du surpoids » et d'autres centrées sur l'alimentation multiculturelle. Entre mai 2015 et mai 2016, les Diététiciennes ont organisé 22 séances d'information sur la présentation du répertoire des laits infantiles, ce qui leur a permis de rencontrer plus de 500 TMS.

Comme chaque année également, les Diététiciennes travaillent en collaboration avec le Service Education à la santé à la création ou la révision des outils d'information ou d'animation portant sur l'alimentation. En 2016, un dépliant pour promouvoir l'importance du petit-déjeuner et du goûter est en préparation.

Les Diététiciennes ont poursuivi leur collaboration avec les diverses instances fédérales (AFSCA), Régions wallonnes et bruxelloise, en participant à l'élaboration de divers plans visant à promouvoir une alimentation saine en Belgique (Plan de Prévention et Promotion de la Santé en Wallonie – axe alimentation et activité physique...).

9

## Publications à l'attention des professionnels

L'ONE, mène des actions pour veiller au soutien et à l'information de l'ensemble des professionnels de la santé concernés par la santé périnatale et de l'enfant, ainsi que des professionnels de la promotion de la santé, dont la promotion de la santé l'école. C'est dans cet objectif que l'ONE diffuse une publication trimestrielle « InfOne, médecins et TMS », met à disposition une plate-forme électronique d'information et de formation et organise des journées de formation et différentes autres actions de communication.

Pour en savoir plus : voir « les Formations »



En 2016, la publication « Le guide du post-partum » a vu le jour à l'initiative du Collège des gynécologues et sages-femmes en collaboration avec le GGOLFB. Elle a été diffusée par les éditions De Boeck.



En ce qui concerne la Promotion de la Santé à l'Ecole, Question Santé en partenariat avec l'ONE, édite tous les deux mois un e-journal à destination des professionnels du secteur.

## 10 Les Collèges médicaux et programmes de santé prioritaire

Les Collèges médicaux constituent des organes d'avis de l'Administrateur général pour toutes questions relatives à la surveillance médicale préventive des femmes enceintes et des jeunes enfants.

Il existe un Collège des Conseillers Gynécologues et Sages-femmes et un Collège des Conseillers Pédiatres. L'un se préoccupe essentiellement du suivi périnatal, tandis que l'autre est particulièrement concerné par le suivi préventif du jeune enfant.

Chacun des Collèges, en concertation avec les experts de santé concernés, a défini, pour le secteur qui l'occupe, un contenu de programme préventif de référence relatif au suivi préventif de la femme enceinte d'une part et des jeunes enfants d'autre part.

Celui-ci figure dans les ouvrages de référence: le « Guide de la Consultation prénatale » et le « Guide de Médecine préventive ».

Les programmes de santé identifiés comme étant prioritaires, sont le fruit d'un travail collectif. Ils sont conçus, monitorés et évalués par les Collèges des Conseillers médicaux pédiatres et gynécologues et en collaboration avec la BDMS (Banque de Données Médico-Sociales), et enrichis de l'expérience des professionnels de terrain et de l'Administration de l'ONE.

Les réunions des Collèges médicaux constituent un important point d'échanges et de contacts entre l'Administration

et les Conseillers médicaux. Chaque Conseiller apporte l'expérience de sa subrégion et relaie à propos de celle-ci un bilan riche d'enseignements.

Les Collèges participent très activement aux formations données aux Professionnels de la petite enfance (Médecins et TMS) ainsi qu'à l'évaluation des indicateurs de santé fournis à partir de la BDMS.

Dans la logique institutionnelle de solliciter des experts pour contribuer à la réflexion d'une politique, à l'élaboration de bonnes pratiques et à la mise en œuvre de programme de médecine préventive, trois Conseillères médecins en Promotion de la Santé à l'Ecole sont venues rejoindre les membres du Collège des Pédiatres.

### ■ Principaux programmes de santé

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

## 11 L'éducation à la santé

En 2016, les missions d'éducation à la santé de l'ONE rejoignent la Direction Santé. Ce nouveau positionnement le situe de façon plus cohérente auprès des différents acteurs du pôle médical avec lesquels il travaille en étroite collaboration dans le cadre de ses missions d'information des (futurs) parents, mais aussi de support aux professionnels des consultations et des milieux d'accueil pour toute initiative de promotion/éducation à la santé auprès des familles

Les activités inhérentes à l'exécution des missions du service Education à la santé forment un large panel intégrant une part importante d'actions de communication envers les usagers mais aussi envers les professionnels. Pour l'essentiel, les thématiques de travail restent relatives aux programmes de suivi préventif de la femme enceinte et du jeune enfant.

La création d'un outil d'information (brochure, dépliant) suit une méthodologie précise qui implique toujours des représentants des collèges médicaux (validation scientifique) et selon le thème, d'autres experts intra ou extra ONE. Elle comprend diverses étapes qui vont de l'analyse des besoins à l'évaluation en passant par une phase de test auprès du public-cible.

Les compétences méthodologiques du service, son expertise et sa connaissance du terrain sont sollicitées tant à l'intérieur comme à l'extérieur de l'institution dans le cadre de projets visant à l'élaboration de documents d'information, à la mise sur pieds d'activités ainsi qu'à la réflexion plus globale sur la promotion/éducation à la santé auprès de publics particuliers ou sur des thèmes spécifiques.

Les nouveaux outils éducation à la santé sont présentés chaque année aux équipes de TMS et aux milieux d'accueil. Ces rencontres permettent aux Référentes de recueillir leurs besoins spécifiques et d'y répondre au mieux. En 2016, du côté des milieux d'accueil, le service constate une légère augmentation des demandes pour construire des animations à destination des parents et/ou des enfants (crèches aussi bien qu'ATL). Ainsi, à Bruxelles les 3 crèches Actiris (public plus défavorisé) ont développé sous l'impulsion du TMS, des animations pour sensibiliser les parents à la promotion d'une alimentation saine mais aussi à l'importance d'une bonne hygiène dentaire en vue d'intégrer le brossage des dents dans la vie du milieu d'accueil (en collaboration avec la Fondation dentaire). Ces projets ont suscité le vif intérêt des parents.

# Des actions transversales en soutien aux professionnels et aux parents



## 1 Le soutien à la parentalité

Le soutien à la parentalité est une mission transversale de l'ONE, inscrite dans le décret du 17 juillet 2002 portant réforme de l'Office de la Naissance et de l'Enfance. En plus de dix ans, cette mission transversale s'est concrétisée par la réalisation d'outils, de recherches, des initiatives d'accompagnement de professionnels, la participation à des formations, à des journées d'études et colloques mais aussi à travers la création d'une cellule soutien à la parentalité au sein de la Direction Recherches et Développement de l'ONE.

**Le soutien à la parentalité a pour objectif de valoriser les compétences des parents et entend susciter auprès de chacun une réflexion sur la fonction parentale afin de répondre au mieux aux besoins les plus essentiels de l'enfant.**

Dans le premier Contrat de gestion de l'Office (2003), le soutien à la parentalité concernait principalement l'élaboration du « carnet des parents », le subventionnement et l'accompagnement des « Maisons Ouvertes » (dénommés aujourd'hui « lieux de rencontre enfants et parents » - LREP) ainsi que la réalisation de campagnes thématiques. C'est ainsi que par exemple l'outil « limites et repères », réalisé sous deux versions, l'une destinée aux professionnels et l'autre aux parents, a été réalisé.

Le Contrat de gestion suivant (2008-2012) a confirmé cette mission transversale et, avec l'aide du Fonds Houtman, l'élaboration d'un référentiel de soutien à la parentalité a été définie. En outre, des outils spécifiques à l'attention des populations les plus fragilisées ont été développés en collaboration avec la coopérative CERA (« Des images pour accompagner les parents au quotidien »)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Nous attirons votre attention sur le fait que les fiches CERA doivent être accompagnées par un professionnel de manière à éviter les interprétations erronées et d'assurer la bonne compréhension des messages véhiculés. L'outil est en effet avant tout destiné à servir de support de communication avec les (futurs) parents pour leur transmettre des messages d'éducation à la santé et de soutien à la parentalité.

En 2012, l'ONE et la Fondation Roi Baudouin ont diffusé les résultats d'une recherche portant sur la réduction des inégalités sociales de santé autour de la naissance par le renforcement des compétences parentales. Cette recherche-action menée avec six consultations prénatales a permis de sensibiliser les professionnels des consultations.

Un groupe de travail s'est emparé des recommandations issues de cette recherche-action et a permis d'outiller dès 2015 les TMS souhaitant mieux prendre en compte les inégalités sociales de santé, dans le cadre de - ou des- projet(s) santé parentalité (PSP) mené(s) au sein des consultations. Les résultats de cette recherche ont fait l'objet de plusieurs présentations en Belgique et en France.

En 2013, une nouvelle recherche sur les Haltes-accueil et les lieux de rencontre, structures atypiques répondant à des besoins spécifiques des familles, a également été réalisée. Cette recherche soutenue par la Fondation Roi Baudouin a permis de disposer d'une cartographie du secteur, d'en mesurer l'ampleur et de comprendre quels leviers ces lieux utilisent pour atteindre un public en situation de grande précarité.

En 2016, un **document** a été réalisé dont l'objectif était de **faire connaître des expériences d'inclusion menées au sein des lieux de rencontre enfants et parents (LREP)**<sup>2</sup>.

En collaboration avec des acteurs du secteur de l'Accueil, le document « le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – Satellite » « Pour un accompagnement réfléchi des familles, un référentiel de soutien à la parentalité » a été réalisé et implémenté. Ce document, qui sera présenté ci-après, a pour objectif d'accompagner au mieux les professionnels de l'accueil dans leur réflexivité concernant leurs pratiques, plus spécifiquement en ce qui concerne le soutien et l'accompagnement de la parentalité.

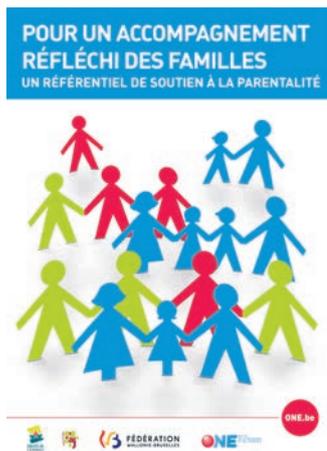
On le voit, une réflexion permanente est menée sur cette mission spécifique en partant non seulement des besoins de l'enfant et des familles mais également des besoins

<sup>2</sup> Voir page 45

de l'ensemble des professionnels de la Fédération Wallonie-Bruxelles travaillant avec des enfants et des familles. Une expertise est ainsi apportée par l'ONE, se nourrissant des recherches et expériences en matière d'accompagnement et de soutien à la parentalité, menées tant au niveau national qu'international.

Mener cette réflexion par et à l'ONE a permis de collaborer avec différents partenaires tels que l'Observatoire de l'Enfance de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ); le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale ; le Service public fédéral de programmation Intégration Sociale (SPP IS), la Fondation Roi Baudouin,...

## ■ Le référentiel de soutien à la parentalité



Dans le cadre de cette mission, un référentiel à destination des professionnels de la Fédération Wallonie-Bruxelles en lien avec des familles et des enfants a été élaboré afin de construire un langage et des repères communs autour de la notion d'accompagnement et de soutien à la parentalité.

Ainsi, en 2012, l'ONE, la Direction Générale de l'Aide à la jeunesse et le Délégué Général aux Droits de l'Enfant présentaient le fruit de leur travail commun : le référentiel de soutien à la parentalité, intitulé « Pour un accompagnement réfléchi des familles ».

Le référentiel est considéré comme un outil de réflexion à part entière. Il propose aux professionnels des repères conceptuels et contextuels, évoque 4 grands principes (l'enfant est au cœur du soutien à la parentalité, les parents ont des compétences, le soutien à la parentalité s'adresse à tous les parents, la prise en compte des contextes de vie est nécessaire) et propose des balises pour intervenir en matière de soutien à la parentalité (prendre le temps de l'analyse, adopter une attitude de bienveillance à l'égard des parents, (re)connaître les autres acteurs, favoriser une réflexivité sur son intervention, reconnaître collectivement les professionnels dans les risques qu'ils doivent prendre).

Ce référentiel n'est cependant pas exhaustif. Il se veut en effet généraliste et a été pensé comme un document de base, reprenant le noyau dur des éléments retenus et communs à tous les cadres professionnels confondus, ce afin de ne pas noyer le lecteur également. A ce texte de base viendront dès lors s'ajouter, dans les mois et années à venir, divers documents appelés « satellites », qui déclineront certains

points abordés trop brièvement dans le « noyau », ou selon des angles plus spécifiques, par exemple selon des métiers.

Comme vous le découvrirez plus bas, un satellite spécifiquement adressé aux professionnels travaillant dans le secteur de l'accueil a été publié en 2016. Celui-ci a suivi la même logique de co-construction que le document noyau, c'est-à-dire en collaboration directe avec les professionnels des différents lieux d'accueil (crèches, accueil extrascolaire, écoles de devoirs, etc.)

Afin de faire connaître et stimuler l'utilisation de cet outil « noyau » par les acteurs de terrain, des formations ont été organisées durant l'année 2016 auprès :

- Des nouveaux travailleurs médico-sociaux de l'ONE ;
- Des travailleurs médico-sociaux et délégués du SAJ et du SPJ, dans le cadre des formations croisées ONE/Aide à la Jeunesse (5X2 journées réunissant 18 participants/journée) ;
- Des Coordinateurs accompagnement ainsi que des directeurs et délégués en chef des SAJ et SPJ, dans le cadre des formations croisées ONE/Aide à la Jeunesse (1 journée).

## ■ Le Satellite « Accueil »



En septembre 2016, le satellite « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil » a été publié. Ce satellite gravite autour du document noyau « Pour un accompagnement réfléchi des familles, un référentiel de soutien à la parentalité ».

Afin de faire connaître ce document aux acteurs de terrain concernés, différentes actions ont été organisées au cours de l'année 2016 :

- Une journée de séminaire en présence de Pierre Moisset (sociologue français, consultant en matières de politiques sociales et familiales) à Namur (+/- 15 participants) ;
- Une journée de présentation du Satellite Accueil (à Monceau), également en présence de Pierre Moisset (60 personnes) ;
- 9 journées d'implémentation du document « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – Satellite de « Pour un accompagnement réfléchi des familles, un référentiel de soutien à la parentalité » ont été organisées et ont rassemblé quelques 790 acteurs provenant du secteur de l'accueil.

Ces journées avaient pour objectif de prendre connaissance du document noyau « Pour un accompagnement réfléchi des familles. Un référentiel de soutien à la parentalité » et du document complémentaire qui aborde spécifiquement la prise en compte de la parentalité au sein des lieux d'accueil.

### ■ Site [www.parentalite.be](http://www.parentalite.be)

Le site Internet « [www.parentalite.be](http://www.parentalite.be) » a initialement été créé par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ), en 2008. L'Observatoire a assuré la gestion du site jusque 2011. En mars 2011, le site s'est vu confié à l'ONE. L'ONE, nouveau gestionnaire, en a prévu les objectifs dans son Contrat de gestion 2013-2018 (art. 140 et 141.), après avoir consulté les professionnels quant à leurs souhaits et besoins.

Le site « [www.parentalite.be](http://www.parentalite.be) » est dès lors actuellement en cours de réélaboration complète. Il s'agira d'une plateforme d'échanges dédiée au soutien à la parentalité destinée spécifiquement aux professionnels. Il constituera un espace de référence pour tous les professionnels qui se mobilisent pour le bien-être des enfants et des familles.

Le marché public pour la réalisation du site (design et développement) a été lancé en octobre 2016 et octroyé en décembre 2016. Le travail de développement est actuellement en cours.

### ■ Lieux de rencontre enfants et parents

Les lieux de rencontre enfants et parents (LREP) offrent un espace de parole, d'échanges et de rencontre dans un environnement de qualité. Dans une perspective de prévention, ces lieux poursuivent quatre objectifs communs: soutenir la relation entre l'enfant et ses parents, favoriser la socialisation précoce de l'enfant, rompre l'isolement social et favoriser le développement global de l'enfant. D'autres objectifs spécifiques à chaque lieu s'y ajoutent (dynamisation de quartier, prévention en santé mentale, socialisation douce...). Depuis plus de dix ans, l'ONE accompagne ces LREP. Les rencontres avec les porteurs de projets, les visites effectuées, les contacts, l'organisation de journées d'échanges de pratiques et de réflexions permettent de mieux considérer l'ampleur et la diversité du secteur.

En 2016, avec la collaboration de la CAIRN (cellule Accessibilité inclusion Recherches et Nouveautés de l'ONE – voir ci-après) le document « [Paroles d'accueillants de lieux de rencontre enfants et parents en Fédération Wallonie-Bruxelles. Des accueillants partagent leurs expériences dans l'accueil d'enfants en situation de handicap et de leur famille](#) » a été réalisé<sup>3</sup>, en concertation et grâce à la participation de professionnels volontaires. Ce document et la démarche qui a précédé sa réalisation, font suite à une journée organisée en 2013, qui était consacrée à échanger et partager autour de question de l'inclusion et de l'accessibilité de tous au sein de ces lieux.

Pour terminer, 18 lieux de rencontre ont été subventionnés jusque fin 2018 et l'appel à projets lancé en 2016 a permis d'identifier six projets supplémentaires.

## 2 L'accueil de tous

L'ONE continue à développer une vision commune à propos de l'accueil de tous, notamment via les travaux de la CAIRN, cellule transversale à l'ensemble des services ONE.

En effet, de nombreuses formes de diversité peuvent être rencontrées chaque jour en milieu d'accueil, dans une consultation, dans un service offert par l'ONE : l'enfant qui vit avec des parents du même sexe, l'enfant dont la famille vit dans la précarité, l'enfant qui ne parle pas le français, la famille qui appartient à une autre communauté culturelle que la société dominante, l'enfant qui est en surpoids, le parent qui a un « signe particulier » (atteint de déficience), .... Tous ces particularités peuvent faire l'objet de discours, le problème survient quand ces particularités excluent et rejettent certains enfants / certaines familles « hors norme », les dressent les uns contre les autres, ne favorisent pas l'accès aux services publics par définition lieux de tous.

Comment peut-on vivre ensemble ? Comment créer un sentiment d'appartenance ? Comment respecter la diversité des uns et des autres ?

C'est un travail qui incombe à chaque professionnel-le, chaque équipe de faire en sorte que son lieu soit le plus inclusif possible, de parvenir, dans sa réalité locale, à s'interroger à partir d'une situation singulière (déficience, situation de précarité, interculturalité, ...) et de dégager des pistes d'actions pour augmenter la qualité de son service au bénéfice de tous les usagers. L'important est que chacun se sente et soit le bienvenu et puisse connaître le service, envisager que ce service peut lui apporter une réponse à ses questions, pousser la porte du service et bénéficier du soutien apporté.

Les missions d'expertise par rapport aux questions d'accessibilité et d'inclusions se sont concrétisées dans des partenariats divers en interne de l'ONE (Direction Santé, Direction ATL, PSE, Comité éthique de l'ONE, interventions dans différents colloques en Belgique et à l'étranger ...).

Outre le maintien voire le développement des collaborations avec les partenaires extérieurs (AVIQ, service PHARE, ...), la CAIRN, en 2016, a développé plus spécifiquement des [outils de sensibilisation](#) en collaboration avec des agents ONE et des acteurs externes. Ces outils sont disponibles sur le site internet de l'ONE

- **Les carnets d'accompagnement du DVD « être là, à côté ... »**  
Ces carnets qui sont articulés au DVD visent à guider le travail à partir des séquences de la vidéo, en proposant des questions, des pistes pour l'utilisation des apports du film, questionnant la diversité des lieux fréquentés par les familles, les situations rencontrées, les accompagnements à mettre en place.
- **Le dispositif « ensemble, visons des lieux d'accueil plus inclusifs pour tous les enfants ».**  
L'année 2016 a permis d'élaborer, de tester, de finaliser et de présenter les outils créés à destination des professionnel-le-s de l'accueil des enfants de 3 à 12 ans. Le dispositif ne propose pas une procédure "clef sur porte"

<sup>3</sup> Voir page 46

avec un guide de “bonnes pratiques”, mais amène à réfléchir à la notion de « bonnes » pratiques : En fonction de quelles normes ? Qui décide de ce qui est « bon » ? Pour qui ? Avec quels critères ?

Il comprend :

- Le dossier pédagogique qui propose plusieurs « portes d'entrée » possibles pour travailler les questions de diversité se posant aux équipes : le travail avec les familles, la sensibilisation des enfants au respect de tous, le travail en réseau, la rencontre des familles et constitue un outil pour le responsable de projets et l'accompagnateur ou le formateur des professionnel-le-s du secteur.
- Les malles pédagogiques des objets permettant d'animer des activités inclusives, des fiches d'activités proposant des activités inclusives pour chaque objet. Elles seront complétées par des fiches « faites maison » (2017).
- Un dossier « ressources » liste des ouvrages traitant de l'accueil de tous et des enjeux d'adopter une approche des différentes formes de diversités.

- Des rencontres dans chaque subrégion, réalisées en collaboration avec les ateliers d'Annetine et leur spectacle « la machine en couleurs » ont permis de présenter l'ensemble des outils à disposition des professionnel-le-s de l'enfance.

Autre projet phare de l'année 2016 pour la CAIRN : la réalisation d'une recherche qualitative auprès des accueillant-e-s des lieux de rencontre enfants et parents.

L'objectif a été de donner à voir les expériences vécues par des équipes ayant ouvert leur porte aux enfants en situation de handicap et de leur famille, de faire connaître ces expériences, de mettre en évidence ce qui les a rendus possibles et de documenter ces pratiques. La réalisation d'un document a guidé ce travail visant à sensibiliser les accueillant-e-s à l'accueil de tous et de les amener à se poser la question de la manière d'amener ces familles à fréquenter les lieux de rencontre enfants et parents.

Le document, constitué comme un outil à destination des professionnel-le-s des lieux de rencontre enfants et parents, est subdivisé en différents axes de travail comme la préparation de l'accueil, la relation avec les parents,... Chaque axe est présenté en différentes parties :

- des questions que les professionnels peuvent se poser par rapport à cet axe,
- une explication du sens de cet axe,
- des témoignages de professionnel-le-s qui ont travaillé cet axe au sein de leur lieu. Ces témoignages donnent quelques idées et propositions à mettre en place au sein du lieu de rencontre.

En décembre 2016, l'ONE a présenté aux équipes des lieux de rencontre enfants et parents le document « Paroles d'accueillant-e-s ». Mme Sylvie Rayna, qui a préfacé l'ouvrage, a été sollicitée pour apporter son éclairage à la fois à partir des thématiques reprises dans le document réalisé mais surtout des témoignages amenés par les équipes lors des journées de présentation.

L'ensemble des outils et des démarches travaillées par l'ONE pour aborder ces questions sont accessibles sur le site internet de l'ONE à l'adresse suivante :

<http://www.one.be/professionnels/inclusion-et-handicap/paroles-d-accueillant-e-s/>

## 3 L'environnement

L'ONE a également pour mission d'informer et former les professionnels et de sensibiliser les familles aux impacts de l'environnement sur la santé, le bien-être, le confort des personnes.

Pour atteindre cet objectif, les éco-conseillères se forment de manière continue à cette thématique et suivent les avancées scientifiques en la matière, par des lectures, des échanges avec des experts et la participation à des colloques chaque année.

Cette dynamique de formation continue permet de proposer des recommandations les plus pertinentes, actuelles et utiles aux professionnels comme aux familles.

Au départ des informations scientifiques récoltées, la cellule Eco-conseil développe ensuite des informations vulgarisées pour les professionnels de l'ONE et les familles, tout en gardant les nuances nécessaires à la compréhension du sujet. La cellule développe également des recommandations concrètes de choix et d'utilisation de matériel, avec une proposition d'alternatives.

**Dans tous les outils, la méthodologie générale est celle d'une communication positive et capacitante :**

- Informer les personnes afin qu'elles aient en main les cartes pour poser des choix conscients
- Mettre l'accent sur les solutions pratiques et accessibles, et sur le positif que le changement va apporter, plutôt que sur les conséquences négatives d'un statu quo
- Eviter la stigmatisation, la contrainte, la culpabilisation
- Dépasser la logique de prescription (bon/mauvais) et de permettre à chacun d'être acteur de son changement, via une amélioration progressive, en fonction de sa réalité
- Communiquer à chaque public, de manière adaptée dans la forme et le fond.
- Travailler en réseau et diffuser les outils des partenaires.

Une **stratégie spécifique en deux volets** a été élaborée pour informer, former et sensibiliser les familles aux thématiques environnementales :

### Former les professionnels

Le premier volet est la formation et l'information des professionnels en contact direct avec les familles, afin de les outiller pour sensibiliser le public.

Pour ce faire, les informations qu'ils reçoivent comprennent toujours :

- une contextualisation et une définition du sujet et de ses enjeux,
- une description des effets potentiels sur la santé,
- une explication des raisons de la plus grande vulnérabilité des enfants, femmes enceintes et femmes en âge de procréer face aux polluants de l'environnement,
- des propositions d'alternatives pragmatiques, accessible au plus grand nombre,
- un moment d'appropriation des contenus via des mises en situation et/ou des échanges.

A titre d'exemple, pour les TMS, un module de formation en ligne sur la qualité de l'air intérieur a été créé, et une formation pour les nouvelles TMS sur ce thème a lieu annuellement.

En ce qui concerne les milieux d'accueil collectifs, la démarche est similaire, avec une attention supplémentaire car ils accueillent et prennent soin au quotidien d'un public vulnérable : les enfants.

Pour renforcer l'impact des outils et formations qui leurs sont destinés, le choix est fait de communiquer autour de la mise en valeur de pairs, c'est-à-dire d'autres milieux d'accueil, qui ont déjà mis en place des pratiques favorables à la fois à l'environnement et à la santé des enfants.

A titre d'exemple, l'article dans la revue Flash Accueil à destination des 6000 MA collectifs sur « Comment faire rimer « économies financières » avec quelques bons gestes pour la planète mais aussi pour le confort de tous dans les milieux d'accueil ? »

### Sensibiliser les familles

Pour les familles, plusieurs supports sont utilisés pour toucher différents publics : la page Facebook de l'ONE, les brochures papiers, la vidéo avec les microprogrammes « Airs de familles », les rencontres avec les professionnels de terrain de l'ONE.

Pour amener au changement de comportement, l'approche est très concrète, et s'effectue par plusieurs portes d'entrée.

**Selon les thématiques abordées, le choix de la cellule Eco-conseil**, est soit de **créer un outil spécifique** comme c'est le cas pour les outils transversaux sur la qualité de l'air intérieur, soit **d'intégrer les messages environnement-santé dans des outils existants, notamment d'éducation à la santé**. C'est cette stratégie qui a été retenue pour aborder les perturbateurs endocriniens (choix du matériel de puériculture,

alimentation de la femme enceinte, ...). Ceci afin de diffuser le message efficacement tout en évitant l'effet anxiogène paralysant parfois constaté lorsque cette thématique est abordée frontalement.

### ■ Grandes thématiques travaillées en 2016

- Contribution externe en tant qu'expert, personne-ressource : membre actif du GT « technique » du **projet AD'Air**, projet de la Région wallonne. Contribution à la réalisation des outils d'auto-évaluation et du guide de bonnes pratiques. Le projet vise la réalisation de matériel (fiches de références, guide de bonnes pratiques et questionnaires d'auto-évaluation, etc.) destinés à conscientiser et accompagner les acteurs de terrain pour lutter contre les pollutions intérieures dans le cadre spécifique des écoles. La conception de ce matériel implique un processus participatif donnant la possibilité au plus grand nombre possible d'intervenants-acteurs dans le domaine de s'exprimer.
- « **Le Wi-Fi à l'école** », participation active au groupe de travail WiFi initié par la Direction PSE : apport de contenus, relecture, réunions de travail, thématique travaillée en partenariat ONE-Commission PSE- DG Enseignement.
- **Les perturbateurs endocriniens** : l'objectif général poursuivi par l'ONE, dans le cadre de perturbateurs endocriniens, est de diminuer l'exposition de ses publics, notamment les plus vulnérables, comme les enfants et les femmes enceintes ou en âge de procréer, à ces substances. La cellule Eco-conseil se forme et s'informe notamment en participant au :
  - 2<sup>ème</sup> colloque international du PNRPE (Programme National de Recherche sur les Perturbateurs Endocriniens) : Les perturbateurs endocriniens : effets sur les écosystèmes et la santé humaine, organisé par l'ANSES, Paris, Janvier 2016
  - Colloque « Plastiques, quels enjeux pour demain ? », organisé par l'ARET, Alixan, juin 2016
- Poursuite de l'**éco-gestion** : accompagnement du groupe projet d'éco gestion à l'ASR de Namur ; action dans le cadre de la Semaine de la Mobilité : en collaboration avec la communication interne, récolte et publication de témoignages d'agents se déplaçant autrement qu'en voiture.
- **Communication et information en 2016**
  - Via les rubriques permanentes Environnement du Flash Accueil et éco-rubrique de l'INFONE, via des conseils aux agents de terrain donnés par écrit et par téléphone
  - sur la qualité de l'air intérieur, les ondes électromagnétiques, les cosmétiques, le choix de matériel et matériaux utilisés, les plantes toxiques, les moyens de ventilation, les nuisibles, l'éco-gestion à l'ONE...
- Elaboration du **positionnement de l'ONE** en termes de critères environnement-santé pour les jouets et le matériel informel d'activités ainsi que sur l'usage des langes lavables en collectivité.

## La campagne thématique de l'ONE en 2016 : le langage

Lors de l'analyse des données de la banque de Données Médico-Sociales de l'ONE, il a été constaté qu'environ 50 % des enfants âgés de 30 mois qui fréquentaient les consultations de l'ONE présentaient un retard/trouble du langage.

Sur base de ce constat, l'ONE a mis en place une recherche-action qui avait pour objectif principal le développement d'un outil de dépistage des troubles langagier précoces utilisable dans les consultations pour enfant et l'évaluation de l'effet de la guidance parentale. Celle-ci s'est déroulée en 2012-2013.

Les recommandations de la recherche ont tout naturellement guidé le choix de la thématique 2016-2017 de la campagne de l'ONE sur l'**acquisition du langage chez l'enfant**.

L'objectif général de cette campagne est de sensibiliser les adultes (familles et professionnels) sur l'importance du développement du langage de l'enfant.

Les messages clés qui ont été diffusés sont les suivants :

- Profiter de chaque instant
- Ecouter : Être réceptif à toutes les initiatives de communication
- Répondre : Être réactif à toutes les initiatives de communication
- Parler à l'enfant- le plaisir des échanges

**Différents axes sont déclinés lors de cette campagne :**

1. Repérer pour mieux accompagner
2. Sensibiliser le grand public
3. Soutenir les actions autour du livre
4. Développer ou renforcer les interactions de qualité enfant-adulte

**En 2016, les axes suivants ont été développés :**

1. « **Repérer pour mieux accompagner** » s'est concrétisé par la création de l'outil de repérage et sa diffusion lors des 4 journées de sensibilisation à l'attention des professionnels de l'ONE. Ces journées ont eu lieu dans le courant du dernier trimestre 2016 et ont rassemblés 516 personnes.

2. **La sensibilisation du grand public**, a notamment été réalisée via le site [www.unchat-unchat.be](http://www.unchat-unchat.be)

Le site a été mis en ligne en décembre 2016. Au travers de vidéos d'animations, le site propose des conseils concrets et des astuces très simples à mettre en place pour stimuler le langage de l'enfant.

La vidéo relayée sur la page Facebook de l'ONE a été vue plus de 21 000 fois.

Le site permet également de faire le lien avec d'autres informations disponibles, les airs de familles, les brochures, ...

3. « **Soutenir les actions autour du livre** » sera principalement développé en 2017.

4. « **Développer ou renforcer les interactions de qualité enfant-adulte** » a été travaillé via la mise en place de 20 consultations pilotes. Ces consultations ont développé des activités collectives « langage » selon un canevas prédéterminé en lien avec leur logopède spécialement formée, afin de proposer une « guidance » particulière. L'évaluation de ce projet pilote est en cours.



Les Conseillers pédagogiques sont responsables du développement de la dimension psychopédagogique de l'accueil des enfants, accueillis en dehors du milieu familial. Pour ce faire, ils collaborent avec les acteurs qui contribuent directement ou indirectement au développement de la qualité de l'accueil et les soutiennent dans leurs démarches de mise en œuvre qu'elles soient de type plus individuel (un milieu d'accueil) ou collective (plusieurs structures ensemble).

Ils participent à la professionnalisation des acteurs internes et externes.

Ils mettent en place des collaborations avec des organismes ou acteurs de la petite enfance afin d'assurer la cohérence des pratiques éducatives de l'accueil des enfants en Fédération Wallonie-Bruxelles.

La fonction des 7 Conseillers pédagogiques s'exerce à la fois sur le plan subrégional et communautaire et implique aussi un ancrage international.

En 2016, on peut épinglez quelques faits marquants :

### ■ Concernant les dispositifs d'accompagnement 0-3 ans

- **des projets avec les nouveaux milieux d'accueil**  
En collaboration avec les Coordinateurs accueil, différents accompagnements sont mis en œuvre à l'attention des nouveaux milieux d'accueil. Ils permettent de construire les bases de la collaboration avec l'ONE et de travailler en équipe les fondements de leur projet d'accueil.
- **des projets pour garantir la continuité des pratiques**  
Un accueil de qualité des jeunes enfants suppose qu'un ensemble de paramètres soient pris en compte afin de garantir une cohérence des pratiques entre puéricultrices et une plus grande individualisation de la prise en charge de chaque enfant. Cette continuité se décline au départ des projets d'accueil de chaque milieu d'accueil.
- **des ateliers et groupes de travail organisés pour le (Co) accueil familial** sur les thématiques « santé », « relation aux parents », « relation aux familles et de la gestion des conflits entre adultes », sur le dispositif « repas », sur le thème « Il/ elle pleure un peu, beaucoup, passionnément »...
- **des projets visant plus de professionnalisation des milieux d'accueil non subventionnés**
- **des accompagnements des responsables de milieux d'accueil**  
Les responsables de structures d'accueil sont invités à réfléchir sur leur rôle dans le milieu d'accueil à différents moments de son existence (démarrage, changement de responsable, augmentation de capacité, transition entre responsables...).
- **des dispositifs soutenant l'observation des pratiques**

### ■ Des rencontres avec le secteur Accompagnement

Des échanges parfois ponctuels avec les Coordinateurs accompagnement ouvrent des pistes de collaboration. On peut noter des visites de consultation organisées en vue d'une réflexion sur l'aménagement des espaces d'attente. A Bruxelles, il y a aussi une recherche de places ( Berken-dael) dans les milieux d'accueil pour les enfants en prison avec leurs mamans.

### ■ Des collaborations en réseau

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

Notons également que dans certaines subrégions, les Conseillers pédagogiques organisent des réunions avec les milieux d'accueil et les écoles de puériculture ou rencontrent périodiquement les écoles de puériculture, de promotion sociale, l'IFAPME et les hautes écoles en vue de présenter l'ONE, les outils de référence mis à disposition ou encore interviennent dans des projets particuliers : diffusion d'extraits du film « **Loczy une école de civilisation** », dispositif « **Petits Mots... Grandes Histoires** » qui a associé l'ONE, les bibliothèques locales publiques et provinciales, le théâtre des Zygomars et le centre culturel de Bomel pour réfléchir et approfondir les pratiques permettant de soutenir le développement du langage chez les jeunes enfants.

Enfin, les collaborations concernant l'éveil culturel dans les milieux d'accueil se développent via la mise en réseau des acteurs culturels, des milieux d'accueil et de l'ONE.

### ■ Des collaborations MA- SAJ et ONE

Comment faire coexister, et donc articuler les accueils des enfants en urgence envoyés par le SAJ, l'accueil de ces familles dans ce contexte et les exigences et recommandations de l'Office pour les milieux d'accueil (respect des conditions d'autorisation, Code de qualité,...) ?

La structure a-t-elle une fonction de contrôle à l'égard des familles envoyées dans ce contexte ?

Un travail de réflexion a rassemblé Coordinatrice subrégionale, Conseillère pédagogique, Référent maltraitance, Commission maltraitance,...

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

- A l'attention des responsables de projet et des accueillants extrascolaires: une journée sur l'accueil des tout-petits en ATL a notamment été proposée
- A destination des coordinateurs de centres de vacances, des responsables de PO et des animateurs sur la thématique « Centres de Vacances : un esprit de vacances qui se pense et se co-construit » et sur la qualité de l'accueil en centre de vacances
- Participation aux Plateformes provinciales et régionale à l'attention des Coordinateurs ATL

- Accompagnement de la plateforme communautaire ATL
- Participation aux journées destinées aux responsables des AES de type 2 dans le cadre du processus d'intégration de ces MA à l'ONE (projets ex-FESC)
- Organisation et suivi du trajet de formation destiné aux nouveaux coordinateurs ATL

## ■ Actions communautaires 0-12 et transversales

- **Suivi de la recherche sur les formations initiales dans le champ de l'Enfance** : mise en œuvre des recommandations par l'équipe de l'ULg, notamment la communication à propos des résultats de recherche et des recommandations.

Rédaction d'une note conjointe d'intention par un groupe de travail inter-cabinets pour une réforme des formations initiales dans le secteur de l'accueil et l'identification des pistes de ressources pour la mise en place de formations de niveau supérieur.

Organisation d'une journée supplémentaire de réflexion en juin 2016 autour de la formation initiale au Québec associant la **professeure Nathalie Bigras** (Université du Québec à Montréal) et **Lise Tétreau** (Cégep de Saint-Hyacinthe). Cette rencontre a fait l'objet d'un [rapport d'analyse sur le système québécois](#).

Rédaction d'une note à propos de la mise en place d'un centre de ressources à l'attention des enseignants, des opérateurs de formation continue, des chercheurs et des étudiants.

- **Formations inter-réseaux destinées aux enseignants**  
Lors de l'année 2016, quatre formations destinées aux enseignants des sections puériculture et aspirants en nursing ainsi que pour les sections agent d'éducation/ animateur ont eu lieu. Animées par les Conseillers pédagogiques, elles ont pour objectifs d'explicitier et d'approfondir le cadre de fonctionnement des milieux d'accueil et les processus « qualité d'accueil » (Code de qualité, référentiel, brochures repères). Ce processus se réalise en partenariat avec l'IFC (Institut de Formation en cours de carrière).

Les journées Portes Ouvertes de l'ASR de Bruxelles, « A la rencontre des futurs professionnels », ont été l'occasion de permettre à des classes d'étudiants, de participer avec leur professeur à ces journées. Le thème transversal était l'autonomie et la participation.

Des conférences, forums et ateliers ont été proposés aux participants.



1

## La formation des professionnels de l'Accompagnement

### ■ Les TMS

Riche et diversifiée, l'offre de formations continuées à l'ONE est le fruit du croisement entre les orientations stratégiques de l'Institution et une analyse objective des besoins de ses professionnels. Elle prend plusieurs formes et vise tant le développement des compétences des personnes (savoir, savoir-faire, savoir-être) que leur épanouissement au travail. Nombre de formations génériques (pour toutes fonctions confondues) sont dispensées par l'Ecole d'Administration Publique (EAP).

Comme l'ensemble du personnel de l'ONE, les professionnels du secteur Accompagnement bénéficient d'une offre variée de formations en cours de carrière, une variation tant formelle (formation interne, formation externe, coaching, supervision) que par les thématiques abordées. Outre les thèmes proposés pour chaque fonction, tout professionnel ONE a la possibilité de s'inscrire individuellement à une ou des formations spécifique(s) utile(s) au développement de sa carrière.

### Les formations destinées aux TMS

#### ► Pour les nouveaux TMS (NTMS)

Le métier de Travailleur Médico-Social (m/f) ne s'apprend pas à l'école (la fonction est accessible aux bacheliers infirmiers ou assistants sociaux). Aussi, les nouveaux TMS sont-ils accompagnés par des tuteurs (TMS expérimentés) qui leur permettent de gagner rapidement de l'autonomie professionnelle en leur transmettant le savoir-faire nécessaire à l'accompagnement des (futurs) parents et des enfants.

Parallèlement au tutorat, les NTMS profitent d'un cycle triennal de formations dispensées par des professionnels internes, qui porte sur la connaissance du cadre institutionnel de l'ONE, des notions médicales, des notions juridiques

relatives à la naissance et à l'enfance, l'allaitement maternel, les bases de la puériculture, la vaccination, l'observation du nourrisson et de la relation mère/bébé, la visite à domicile, le soutien à la parentalité et le travail en réseau, la qualité de l'air intérieur et l'utilisation de l'outil «L'air de rien, changeons d'air», la bientraitance et la prévention de la maltraitance.

#### ► Pour tous les TMS

Les TMS ayant trois années d'expérience dans la fonction ou plus bénéficient d'une offre de formations thématiques adaptée à leur secteur professionnel : consultation prénatale, consultation pour enfants, service de liaison en maternité, service néonatal. En ce qui concerne le tronc formatif commun à l'ensemble des TMS, citons pour exemples les thématiques du développement de l'enfant, des inégalités sociales de santé, des psychopathologies des parents, des violences conjugales...

Etant donné l'importance du travail en réseau dans notre secteur d'activité, des formations sont organisées conjointement par l'ONE et l'Aide à la Jeunesse, pour les professionnels des deux Institutions, sur le travail clinique à mener autour de l'outil « Référentiel de soutien à la parentalité ».

Par ailleurs, des supervisions sont proposées, ainsi que la possibilité de participer à des colloques et des journées d'études. Une plate forme d'autoformation en ligne est également disponible pour toutes les TMS. (E-learning).

### ■ Les Coordinateurs accompagnement

Comme de nombreuses organisations professionnelles, l'Office vise depuis plusieurs années à accroître la qualité de son management pour faire face aux nouveaux défis qui se jouent tant dans la sphère sociétale où les besoins des familles se multiplient et se complexifient qu'en matière de ressources humaines (remplacement massif des baby-boomers arrivant à l'âge de la pension, arrivée de nouvelles générations et nouveaux besoins des professionnels...). Les Coordinateurs accompagnement, en tant que cadres intermédiaires, constituent un maillon managérial fondamental pour atteindre cet objectif. A leur attention sont organisées des journées consacrées aux pratiques managériales et à la thématique « manager-coach ».

## ■ Les médecins

### Journées d'information et de formation à l'attention des médecins, sages-femmes, professionnels de la promotion de la santé à l'école et des professionnels des programmes de dépistage visuel

En 2016, ont été organisées :

- Une journée de formation sur le thème « De la maternité à la maternelle, la santé de l'enfant dans différents milieux de vie » à destination de l'ensemble des médecins travaillant pour l'ONE. L'objectif était de promouvoir la continuité de la prise en charge des enfants dès leur départ de la maternité jusqu'à leur arrivée à l'école maternelle. Elle a rassemblé 151 participants.
- Une journée de rencontre et d'échanges entre professionnels de l'ONE et Sages-femmes dont le thème était : « Pour un suivi périnatal coordonné, adapté à de nouveaux défis ». L'objectif était de favoriser un échange d'expériences, une meilleure compréhension des finalités propres à chaque intervenant et une recherche d'un mode de fonctionnement offrant aux bénéficiaires des services les meilleures garanties de qualité. Elle a rassemblé 391 participants.
- Une première journée d'accueil et de formation à destination des professionnels de la Santé à l'École dont les thèmes étaient « L'accueil de la PSE au sein de l'ONE », « Le soutien au développement du langage », « Le bilinguisme chez l'enfant et « La surveillance des maladies infectieuses ». Elle a rassemblé 232 participants.
- La rencontre annuelle des professionnels du programme de dépistage visuel. L'objectif de la rencontre était de présenter les résultats du programme de l'année 2015, de proposer des moments de partage et d'échanges sur sa pratique et les difficultés rencontrées ainsi que de transmettre une actualisation des dernières informations disponibles en la matière.



Excellencis-ONE est une plateforme d'autoformation gratuite destinée aux médecins ONE (pédiatres, gynécologues, généralistes) et aux sages-femmes.

1197 médecins, sages-femmes ou infirmières y sont inscrits (chiffre de décembre 2016).

Le site propose différents modules de formation accrédités dont les thèmes sont en lien avec la pratique quotidienne des médecins ONE. Il reprend également les guides de référence de l'ONE, les brochures, les revues et documents administratifs à l'attention des professionnels.

Excellencis-ONE permet également de communiquer par mail avec les professionnels qui y sont inscrits.

En 2016, la plateforme a été ouverte aux professionnels de la Promotion de la Santé à l'École afin de leur offrir une source d'information et de formation complémentaires. Fin décembre 2016, 115 professionnels de la PSE (médecins et infirmier(e)s) se sont inscrits. Des contenus plus spécifiques à leur pratique vont au fur et à mesure être développés.

## ■ Les volontaires

En 2016, il y a eu près de 750 inscrits dans 58 groupes de formation.

Pour la première fois, les volontaires ont pu s'inscrire en ligne.

Il n'y a pas eu de nouvelles formations destinées aux volontaires des consultations.

Cependant, la formation « multiculturalité » est celle qui a eu le plus grand nombre de réalisations avec 13 groupes de formations répartis sur la Communauté française.

La formation à la « gestion des émotions » ainsi que la formation « accueil » en compte elle 10 groupes. Les autres formations (Coin lecture, éveil musical, conte, ancrage à la gestion des émotions, gestion d'équipe et gestion de projet) en comptent de 3 à 6 groupes.

### Les formations destinées à tous les volontaires

- La proposition nouvelle de formation intitulée « **Tous VIP** » a consisté en 2 journées pour rencontrer les défis de l'accueil et la fidélisation des bénéficiaires en situation de pauvreté. Lever les malaises, être rassurés et réfléchir ensemble aux attitudes à adopter sont les sujets travaillés. La formation est dispensée par la Croix-Rouge de Belgique.
- **La multiculturalité** : Formation d'1 journée en lien avec la grande diversité ethnique et culturelle des familles fréquentant les consultations. Divers thèmes de réflexion sont abordés, notamment : comprendre son rôle au quotidien face à la diversité, le choc culturel, communiquer et agir dans différents environnements, etc. Ces formations sont données par VidéoFac.
- **La gestion des émotions** : 2 journées pour entraîner à identifier, accepter, comprendre et agir en fonction de ses émotions et de celles des familles, des collègues ou de toute autre personne. Ces formations sont données par l'ASBL Actium Formations et Coaching.
- **Le Coin lecture** : 3 journées pour apprendre à animer une lecture pour un tout petit et permettre de s'approprier le coffre de livres « coin lecture » ainsi qu'à organiser une séquence d'animation, en abordant le livre de façon créative et ludique.
- **L'éveil musical** : 3 journées pour se remémorer des comptines et jeux de doigts, sensibiliser aux musiques du monde avec le soutien de petits instruments adaptés aux enfants qui fréquentent les consultations et apprendre à animer des activités d'éveil musical réservées aux enfants. Dans le Hainaut, ces formations sont données par la Province, via son secteur d'éducation permanente et Jeunesse. Dans les autres subrégions, elles seront animées par l'équipe de Pescalune.
- **L'accueil** : La formation consiste en 1 journée pour mieux appréhender la vie des consultations, l'accueil des familles et des nouveaux volontaires, la vie en équipe, le devoir de discrétion, les valeurs de l'institution, ... Ces formations sont données par le service de l'ONE en charge de la formation des volontaires.

## Les formations destinées aux volontaires qui ont déjà suivi des formations

- **Le partage des pratiques** : Comptines et jeux de doigts.  
Formation réservée aux personnes ayant déjà participé à une formation « Coin lecture » ou « Eveil Musical ». Elle consiste en 1 journée pour partager les expériences d'animateur avec d'autres volontaires pour mener les animations et enrichir les pratiques par l'utilisation de la comptine et des jeux de doigts.

Ces formations sont données par PESCALUNE.

- **Ancrage en gestion des émotions** :  
Réservée aux personnes ayant déjà participé à une formation « Gestion des émotions ». Cette formation consiste en 1 journée pour pérenniser les acquis de la formation gestion des émotions et échanger sur les expériences vécues en consultation depuis la formation. Elle est dispensée par l'ASBL Actium Formations et Coaching.

## Les formations destinées aux volontaires chargés de la gestion des structures (Président, trésorier, secrétaire et référent)

- **Gestion de projet** : 1 journée qui a pour but de sensibiliser à l'ensemble des éléments qui constituent un projet au départ des expériences en matière de Projet Santé Parentalité (PSP) et Programme Annuel d'Activités (PAA). Elle offre également l'occasion d'amener des questions concrètes qui se posent lorsque l'on prend part aux projets et activités d'une consultation.
- **Gestion d'équipe** : 1 journée qui a pour but d'esquisser diverses problématiques inhérentes à la gestion d'un groupe. La journée a pour objectif de donner des outils pour susciter l'esprit d'équipe, motiver ses membres, rappeler les rôles des uns et des autres, gérer des situations interpersonnelles courantes, recruter et accueillir de nouveaux bénévoles, aborder le secret professionnel et la déontologie, etc.

Ces deux formations sont dispensées par des formateurs internes à l'ONE.

## ■ Les Référents maltraitance et le secteur des équipes SOS Enfants

Ces professionnels de deuxième ligne, qui appuient les TMS en cas de question ou de suspicion relative à de la négligence ou de la maltraitance sur enfant, bénéficient de séances d'intervision collectives et des supervisions individuelles.

Le service SOS Enfants de l'ONE propose aux membres des équipes des formations continues régulières dans de nombreux domaines afin de leur permettre d'actualiser leurs connaissances.

Congrès, colloques, journées d'études et formations organisées par des organismes externes sont proposés, principalement aux psychologues et assistants sociaux selon les thématiques abordées.

Mais les autres fonctions ne sont pas oubliées, avec la liberté pour les secrétaires et les juristes de chercher des formations, et de les proposer à l'ONE pour une éventuelle

prise en charge.

L'ONE organise également des formations réservées aux membres des équipes SOS Enfants, avec des formateurs dont l'expérience est reconnue dans leur domaine. En 2016, quatre cycles ont ainsi été proposés, et unanimement appréciés :

- une formation aux dessins d'enfants
- une supervision collective autour du traumatisme psychique
- une formation à orientation juridique
- une formation à l'écoute

Une formation « FEMANP » (Formons Ensemble à la Maltraitance les Nouveaux Professionnels) rassemble les « juniors » des équipes SOS Enfants pendant 10 journées, réparties en 2016 et 2017 autour de thématiques très variées mais en lien étroit avec la pratique des équipes SOS (clinique médicale des mauvais traitements ; l'aide thérapeutique dans la clinique de la maltraitance ; le rôle de l'assistant social au sein d'une équipe SOS Enfants...). Leurs collègues plus expérimentés mais intéressés par les sujets peuvent également s'inscrire aux séances de leur choix.

Enfin, tant le service SOS Enfants que les équipes elles-mêmes prennent ponctuellement l'initiative d'organiser des colloques ou journées d'étude.

La formation est, et reste, donc une priorité pour prendre en charge efficacement les enfants maltraités. Les Référents maltraitance, en tant qu'acteurs de seconde ligne à l'écoute des agents de l'ONE confrontés aux questions de maltraitance et risques de maltraitance, bénéficient également d'une formation continue soit sous la forme de supervision collective soit via des formations ponctuelles auxquelles ils participent.

## ■ Les professionnels d'ONE Adoption

Outre des supervisions collectives et individuelles, les professionnels d'ONE Adoption ont pu suivre en 2016 une formation relative à la dimension culturelle de l'adoption.

## ■ Les Référents Education à la Santé

La communication santé est au cœur des missions du service Education à la santé. Les outils qu'il conçoit (brochures, dépliants, affiches, matériel d'animation) véhiculent des messages visant à la promotion de comportements sains. En fonction des thèmes, des objectifs et du public ciblé, les contenus et les formes qu'ils prennent diffèrent.

Comment améliorer l'efficacité de la communication en utilisant les connaissances actuelles en neuro-sciences ? L'équipe des Référents en éducation à la santé a bénéficié d'une formation donnée par un neuroscientifique expert en neuromarketing.

## ■ Les chauffeurs de cars sanitaires

Chaque année, les chauffeurs de cars sanitaires suivent une formation spécifique en lien avec le maintien de leur permis (Certificat d'Aptitude Professionnelle).

Il s'agit de rappels théoriques relatifs aux mises à jour et aux notions de base de mécanique et la législation concernant les temps de repos et de conduite. Mais aussi les documents du véhicule et du conducteur, les statistiques, la sécurité, l'hygiène de vie, etc.

En 2016, les chauffeurs ont suivi une journée de formation continue dont le thème était le tachygraphe (appareil électronique intégré au véhicule et qui enregistre les données).

## 2 La formation des professionnels de l'Accueil

### ■ La formation continue

Accueillir de jeunes enfants nécessite des compétences particulières.

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

Convaincu de la valeur ajoutée d'un processus de formation continue sur la qualité de l'accueil de jeunes enfants en collectivité, l'ONE subventionne, depuis 14 ans, de nombreuses formations, variées et adaptées aux besoins du secteur et dans lesquelles un grand nombre de professionnels peuvent s'investir, approfondir leurs savoirs et réfléchir leurs pratiques.

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

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

L'Office est soucieux de faire évoluer l'offre de formations continues tout en veillant à garantir qualité et continuité des activités proposées.

Sur l'année civile 2016 deux cycles de formations ont eu lieu : le cycle 2015-2016 (d'octobre 2015 à septembre 2016) et le cycle 2016-2017 (d'octobre 2016 à septembre 2017). L'offre présentée dans ces cycles allie thématiques de base, approfondissements et nouveautés. Elle se fonde également sur le programme triennal 2014-2017, qui agrée les opérateurs de formation continue, pour une durée de 3 ans.

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

Pratiquement, **21 organismes de formations continues** ont concrétisé l'offre pour les professionnels accueillant des enfants de 0-3 ans, 3 organismes pour le secteur 0-12 ans et 24 pour le secteur 3-12 ans. Les activités sont proposées sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de nombreuses activités « nomades » peuvent être organisées, sur demande, par les organismes subventionnés.

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

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

En 2016, la présentation de l'offre de formation continue pour le secteur 0-3 ans a été revue. Elle insiste sur la nécessité de réfléchir à un plan de formation et propose des pistes de questionnement pour le constituer.

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

Pour mener à bien ce programme, l'ONE assure la mise en œuvre et la coordination du subventionnement des formations.

Cela se concrétise par 4 types d'actions :

- Un suivi administratif et évaluatif organisé par la cellule de formation continue de la Direction Psychopédagogique (DPP), chargée de l'opérationnalisation de l'offre et de son bilan.
- Des réunions de comité de suivi (composé des organismes de formation subventionnés, de représentants de l'ONE et du Ministre de tutelle) : 4 réunions ont été organisées en 2016 : principalement centrées sur les questions d'évolution du cadre de la formation dans le secteur de l'enfance (présentation des résultats de la recherche 123 et échanges sur les impacts éventuels sur la formation continue, réflexion autour du futur programme de formation continue) mais également les questions en lien avec le suivi des cycles en cours et la présentation d'outils élaborés par le service CAIRN en lien avec les pratiques d'accueil.
- Des réunions du comité de pilotage interne (représentants de l'ONE) : 7 rencontres ont été prévues pour préparer les réunions avec les opérateurs de formations, lancer un nouvel organe de pilotage des formations continues avec les partenaires du réseau, travailler le cadre du prochain programme de formation continue et le plan annuel 2016. En plus de ces réunions 3 journées ont été consacrées à l'analyse des demandes de subventionnement 0-3 et 3-12 ans en vue de préparer l'offre subventionnée 2016-2017.
- La mise en place d'un groupe de pilotage, composé de représentants des opérateurs de formation, des fonds sociaux, du Conseil d'avis, des directions de l'ONE et du cabinet du Ministre de tutelle. Ce groupe a pour mission de rendre des avis sur les contenus, les propositions émanant du comité de suivi, autour du programme de formation continue, du plan annuel ou encore des résultats des groupes de travail. Il s'articule avec les autres lieux de « concertation » de l'ONE autour des questions de formations (Conseil d'avis, Commission EDD, Commission Centres de vacances,...).

## ■ Autres actions pour soutenir la formation

### Focus sur l'incitant formation

#### ► Accueillants et co-accueillants

Depuis 9 ans, les accueillants et les co-accueillants d'enfants à domicile conventionnés ou autonomes ont la possibilité, à condition de remplir certaines conditions, de prétendre à un incitant financier annuel pour leur permettre de participer à une ou deux journée(s) de formation continue pendant l'année civile. Dans ce secteur également, il est important de se retrouver et de discuter entre pairs, d'autant plus que le travail des accueillants est « solitaire ». L'aspect financier ne doit pas être un frein à leur participation.

En 2016, les dépenses globales s'élèvent à 92 900€ à raison de 30€ pour 1 jour et 50€ pour 2 jours.

Le détail de la répartition des dépenses est le suivant :

- En ce qui concerne les accueillants autonomes : 8 080€ dépensés pour 200 personnes. Sur 768 formulaires envoyés 127 personnes ont suivi au moins un jour de formation et 91 au moins deux jours, soit un taux de réponse de 28,39 %. 9 personnes ont suivi une formation de moins

de 6 heures et n'ont donc pu prétendre à recevoir l'incitant formation en 2016.

- En ce qui concerne les accueillants conventionnés : 84 820€ dépensés pour 1 915 personnes. Sur 2 551 formulaires envoyés 555 personnes ont suivi au moins un jour de formation et 1 343 au moins deux jours, soit 74,40 % des accueillants à domicile qui ont renvoyé leur document. 17 personnes ont renvoyé leur formulaire tardivement et ne figurent donc pas dans les statistiques.

### Focus Projet QualiFESC

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

En septembre 2015, une convention de collaboration entre l'ONE et l'APEF asbl a vu le jour. Cette convention donne au Fonds pour le secteur des Milieux d'Accueil d'Enfants (MAE) les moyens financiers et un cadre pour mettre en place des formations destinées spécifiquement aux travailleurs des institutions ex-FESC. Sa visée est de développer des projets spécifiques pour que ces professionnels puissent répondre aux exigences de l'ONE en matière de formation de base (100h ATL) et continue (50h ATL en 3 ans).

Cette collaboration a pris corps autour d'un projet appelé Qualifesc qui se décline en 5 actions à l'attention des 131 structures ex-FESC, à savoir :

- l'ouverture à l'offre de formation du catalogue FORMAPEF,
- le remboursement des frais d'inscription,
- l'accès à des bourses permettant de mener des actions formatives,
- l'accès à des bourses permettant de bénéficier d'une embauche compensatoire,
- l'accès à des bilans de compétences et à un dispositif d'accompagnement individuel permettant de définir un plan de formation et d'évolution professionnel.

Sur base des retours positifs du terrain, le projet a été prolongé d'un an.

### Focus analyse des demandes de formations

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

En 2016, les orientations prioritaires ont été dégagées à partir de l'analyse et du croisement des ressources suivantes :

- l'expertise des représentants des secteurs présents au comité de pilotage interne ;
- les recommandations des Coordinateurs accueil et des Agents conseil (recueil des attentes et besoins des professionnels de l'accueil) ;
- la coordination éducation à la santé ;
- les questionnaires de fréquentation ONE du cycle 2014-2015

- les formulaires de demande des incitants de formation (accueillants à domicile) ;
- les partenaires du secteur (rapports d'activités des opérateurs de formations – cycle 2014-2015).

En 2015, une enquête avait été réalisée auprès des milieux d'accueil du secteur 0-3 ans afin de collecter leurs besoins et demandes de formation continue en collaboration avec la Coordination accueil. Cette action a été reconduite en 2016 permettant de mieux cerner les préoccupations du terrain.

Il est important de répondre au mieux aux attentes et aux préoccupations des personnes qui travaillent au quotidien avec les enfants. Les pratiques évoluent, changent et surtout se professionnalisent dans l'intérêt de tous. Il importe donc de réévaluer chaque année les besoins, demandes pour pouvoir adapter l'offre subventionnée en conséquence.

En plus des 496 questionnaires retournés par les MA auprès des CAL et des ACA en 2015, l'enquête de 2016 mobilisa 379 milieux d'accueil (82 questionnaires pour le Brabant Wallon, 71 questionnaires pour Bruxelles, 65 questionnaires pour le Hainaut, 68 questionnaires pour Liège, 73 questionnaires pour le Luxembourg et 20 questionnaire pour Namur).

En globalisant les données pour l'ensemble des structures et des deux années de référence, environ un tiers des demandes exprimées se concentrent sur huit thématiques.

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

Il s'agit pour certains besoins exprimés de thèmes courts, pratiques, concrets, nécessitant surtout une information large d'un intervenant apportant un savoir concret.

D'autres questions abordent des aspects plus relationnels du travail des professionnels et mériteraient davantage de temps de formation. Ces questions ne sont actuellement pas traitées ou mériteraient d'être explorées :

- Comment mesurer l'acquis et le travail qui reste à poursuivre ?
- Comment mesurer l'impact de la formation sans entrer dans la sphère personnelle ?
- Comment aller au-delà de l'information et proposer une réflexion à plus long terme ?

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

# L'ONE - Organisme scientifique



Le plan de recherches 2015-2016 coordonné par la Direction Recherches & Développement se termine.

5 recherches ont été menées et clôturées en 2016.

## 1 Les recherches

### ■ « Les volontaires au sein des consultations ONE »

En mai 2015, l'ONE a entamé une recherche, en collaboration avec le CLEO (Centre d'Etude et d'Opinion) de l'ULG, afin de mieux connaître le profil et les motivations des volontaires actifs au sein des consultations.

Sur base des résultats, l'ONE a désiré établir une typologie des volontaires dans les consultations et déterminer les améliorations éventuelles répondant aux mieux aux attentes des volontaires en matière d'accueil des nouveaux membres du comité, de recrutement ou encore de formation.

1950 volontaires sélectionnés de manière aléatoire ont reçu un questionnaire. 52,3 % y ont répondu. Ce chiffre démontre l'implication des volontaires dans leur rôle au sein des consultations ONE. Les chercheurs ont ensuite organisé 8 groupes de discussion afin d'approfondir certains résultats.

### Le profil

Le profil type d'un volontaire au sein des consultations de l'ONE peut être défini comme suit : c'est une **femme** (98,4 %), âgée en moyenne de **68 ans** dont la langue maternelle est le français (93,5 %). Elle est active en tant que volontaire à l'ONE depuis **12 ans**. Elle est belge (89,3 %), retraitée (77 %) et vit en couple (70,3 %). Enfin, 43 % des volontaires exercent aussi une activité de volontariat au sein d'une autre association.

3 profils de motivations ont émergé de l'enquête :

**1. Profil « Militant »** : le volontaire est animé principalement par un projet de changement de la société. Les principes de l'ONE et l'institution sont des facteurs essentiels à son engagement dans le volontariat.

**2. Profil « Care »** : les motivations du volontaire sont prin-

cipalement centrées sur les enfants (s'occuper des enfants, défendre leur bien-être) ou leur propre socialisation (rencontrer d'autres personnes, rester actif). Le volontariat est plus ciblé sur l'action (ex : exécution de tâches ponctuelles).

**3. Profil « Neutre »** : le volontaire se situe à l'intersection des deux profils précédents. En effet, ses motivations correspondent à la fois au profil du « militant » et du « care ».

53,7 % des volontaires s'identifient au profil « Care ». Tandis que 27,3 % ont un profil « Neutre » et seulement 19 % des volontaires ont un profil « Militant ».

### Les fonctions exercées par les volontaires

Au sein des consultations de l'ONE, plus de 80 % des volontaires exercent la fonction de volontaire d'accueil. A contrario, seulement 14,8 % exercent la fonction de volontaire d'animation.

S'agissant des fonctions comportant davantage de responsabilités, 11 % des volontaires occupent une fonction de Président, de Secrétaire, de Trésorier ou de Référent.

Répartition des volontaires par fonction (plusieurs fonctions possibles)	
Président	11.4 %
Secrétaire	12.2 %
Trésorier	11.1 %
Référent	10.8 %
Volontaire d'accueil	80.1 %
Volontaire d'animation	14.8 %

La ventilation des volontaires par fonction excède 100 % dans le tableau, dès lors qu'un même volontaire peut exercer plusieurs rôles différents. Ainsi, plus de 60 % des présidents exercent au moins une fonction complémentaire, majoritairement en tant que volontaire d'accueil. De même, les fonctions de Secrétaire, Trésorier, Référent et volontaire d'animation sont, elles aussi, très souvent couplées avec une ou plusieurs autres fonctions. Quant aux volontaires d'animation, ils exercent souvent (82,1%) également le rôle de volontaire

d'accueil. A l'opposé, environ les ¾ des volontaires d'accueil n'ont pas d'autre fonction au sein de la consultation.

### Les tâches des volontaires

Au travers des réponses obtenues, un constat intéressant émerge. La répartition des tâches, au sein des consultations pour enfant, se présente sous deux cas de figure :

**1. Soit la consultation est essentiellement gérée par un volontaire multitâche** : une personne, souvent le Président de la consultation, occupe la majorité des tâches à responsabilités et délègue très peu. Les volontaires d'accueil inscrits dans ce type de consultations ne connaissent généralement pas les règles de fonctionnement d'une consultation établis par l'ONE. Toutefois, cela ne représente qu'une minorité des consultations.

**2. Soit la direction de la consultation est assumée par plusieurs personnes** : les tâches à responsabilités sont alors réparties entre plusieurs personnes et le fonctionnement de la consultation est plus concerté. Ce type de fonctionnement est commun à la majorité des consultations.

### Les formations

Un grand nombre de volontaires ont déjà suivi au moins une formation dans le cadre de leurs activités. En moyenne, 85 % des volontaires considèrent les formations suivies comme utiles. Les formations les plus prisées concernent la « gestion des émotions » et la « multiculturalité ».

Malgré tout, un nombre important de volontaires ne souhaitent pas assister aux formations proposées par l'ONE. Le plus souvent, ils manquent de temps, ils estiment avoir assez d'expérience dans les thématiques proposées et le lieu de formation est trop éloigné. A cet égard, un volontaire se dit prêt à parcourir 20 kilomètres pour se rendre à une formation.

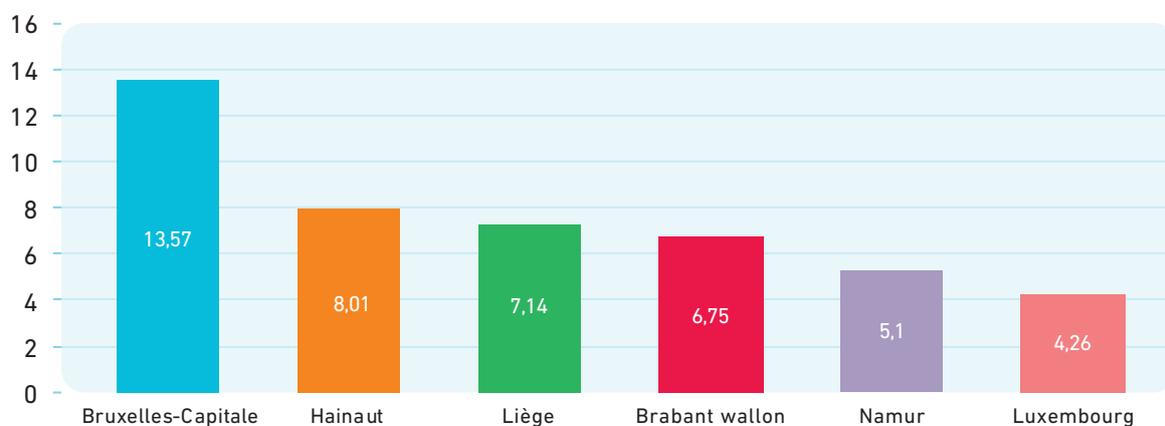
Attentifs aux points soulignés, nous allons nous efforcer à l'avenir d'augmenter le nombre de lieux de formations décentralisés, d'exploiter davantage les questionnaires d'évaluations des formations, de proposer la formation à l'accueil à tout nouveau volontaire et enfin d'améliorer encore la communication de l'offre de formations continues.

### Le recrutement et l'accueil des volontaires

En moyenne, les volontaires estiment être trop peu nombreux au sein de leur consultation. Cependant, le pourcentage varie d'une province à l'autre. En province du Luxembourg ou du Brabant wallon, moins de 10 % des volontaires estiment qu'il manque du personnel volontaire. Par contre, à Bruxelles-Capitale, ce pourcentage atteint les 40 %.

Le manque de volontaires impacte directement la charge de travail. Ainsi, à Bruxelles, les volontaires consacrent mensuellement deux fois plus d'heures (13h30) aux consultations que la moyenne des provinces (7h20) et trois fois plus que ceux de la province du Luxembourg (4h15).

Nombre d'heures consacrées au volontariat au sein des consultations ONE par mois



L'enquête fait apparaître que le recrutement des volontaires se fait essentiellement sur le plan local et le plus souvent via des membres déjà actifs au sein de l'organisation.

Par conséquent, l'ONE doit, de son côté, veiller à améliorer les procédures de soutien au recrutement des volontaires : centralisation des besoins, relais des candidatures spontanées, gestion des offres sur internet, actualisation des flyers, affiches et dépliants, participation aux salons du volontariat, etc.

### Satisfaction des volontaires

De manière globale, les volontaires se déclarent majoritairement satisfaits de leur rôle au sein des consultations ainsi que des rapports qu'ils entretiennent avec les agents de l'administration.

Néanmoins, certains ont souligné le manque de procédures clairement établies pour résoudre les situations conflictuelles interpersonnelles. Et bien que des réunions inter-comités soient déjà organisées dans certaines régions, de nombreux volontaires souhaitent que des moments conviviaux d'échange de bonnes pratiques entre les consultations proches géographiquement soient organisés.

Au vu de ces constatations, l'ONE rééditera, début 2017, le « Guide à l'usage des volontaires au sein des consultations de l'ONE ».

Concernant les moments conviviaux, l'ONE souhaite, bien entendu, **poursuivre l'organisation bisannuelle de la fête des volontaires**. Par ailleurs, la récompense régulière des volontaires qui ont atteint un seuil d'ancienneté ou qui arrêtent leur activité au sein des consultations pour enfants est maintenue.

De plus, l'administration de l'ONE s'attache dorénavant à rencontrer de façon plus individuelle les nouveaux Présidents et Secrétaires mais aussi sensibiliser le terrain à l'intérêt d'organiser des inter-comités de manière périodique.

Enfin, les volontaires ont suggéré d'autres améliorations concernant notamment la charge administrative ou encore la gestion des locaux.

En vue de les soulager, l'ONE continue de poursuivre la négociation systématique des baux locatifs avec les propriétaires ainsi que le contrôle de la qualité des locaux par le Service Interne de Prévention et de Protection au travail. Dans le courant 2017, de nouveaux agents viendront renforcer ses effectifs pour soutenir la recherche de nouveaux locaux, la gestion des déménagements, les demandes de devis, etc.

### ■ « Le travail en réseau et l'offre intégrée de services en pré et postnatal aux nouvelles recommandations pour des sorties précoces de la maternité »

La réduction de la durée de séjour en maternité est une tendance globale en Europe depuis deux décennies. En Belgique cette tendance s'est accélérée ces dernières années.

Une recherche menée par l'ONE (Nathalie Maulet, DRD) de décembre 2015 à décembre 2016 a étudié l'évolution de l'organisation du suivi postnatal par les maternités et les intervenants du domicile. Cette recherche s'inscrit dans la réflexion stratégique de l'ONE sur le développement d'une offre intégrée de soins et services du prénatal à l'enfance.

#### Revoir le trajet de soins

A une exception près, toutes **les maternités** rencontrées en 2016 en Fédération Wallonie-Bruxelles **ont dit avoir déjà commencé ou vouloir commencer la mise en place des sorties précoces dans un avenir proche**. La nécessité de prodiguer des soins de qualité dans un laps de temps réduit a amené 67 % des maternités à adapter leur trajet de soins. Toutes les maternités s'accordant sur le fait qu'une sortie précoce doit se préparer dès la période prénatale, la principale modification a consisté en l'ajout ou le renforcement des consultations sage-femme en prénatal. Une première consultation au deuxième trimestre de la grossesse permet généralement de discuter du projet de naissance avec les parents et comprend souvent une composante de « screening psychosocial ». Une seconde consultation sage-femme en fin de grossesse est généralement utilisée pour préparer la patiente à son retour à la maison. L'activation du réseau familial et la connaissance du réseau soignant de première ligne (sage-femme, pédiatre, médecin généraliste, consultation ONE, etc.) et de seconde ligne (urgence maternité) est vérifiée. Les informations auparavant délivrées durant l'hospitalisation sont aujourd'hui communiquées de ma-

nière anticipée (sommeil, bains, alimentation) pendant ces consultations sage-femme ou lors de séances d'information collectives.

Outre la qualité des soins, le souci général est « d'éviter que les femmes ne passent entre les mailles du filet » et sortent de la maternité sans que ne soient prises en compte leur vulnérabilité psychosociale éventuelle. Il semble que ce souci ait ravivé les mécanismes de collaboration multidisciplinaires intra-hospitaliers. Reste que les maternités se sentent assez démunies face à la détection et/ou à la gestion des vulnérabilités psychosociales de leurs patientes. En conséquence, elles se sont souvent tournées vers l'ONE pour les appuyer à ce sujet.

Après la naissance, la sortie précoce reste évidemment soumise à l'accord du gynécologue, du pédiatre et, dans de nombreuses maternités, à celui de la sage-femme. Il est intéressant de noter qu'outre les critères cliniques (allaitement, attachement mère-enfant, etc.), la sage-femme a pour rôle de donner un avis sur les critères psychosociaux « parce que c'est elle qui connaît le mieux la patiente » mais aussi parce que c'est elle qui est désormais garante de l'organisation effective d'un suivi postnatal, de l'articulation du continuum de soins intra-extra hospitaliers (ou dans certains cas hospitaliers-ambulatoires), voire du relais vers d'autres intervenants du domicile. Pour les soignants hospitaliers, le trajet de soins ne se termine plus à la sortie de la maternité, il est prolongé par l'organisation du suivi postnatal.

#### L'organisation du suivi postnatal

En Fédération Wallonie-Bruxelles, le suivi postnatal est soit organisé directement par la maternité qui renforce ou met en place une équipe mobile de sage-femme hospitalière assurant le suivi à domicile dans un rayon défini autour de la maternité, soit délégué à des sages-femmes indépendantes intervenant en solo ou en association. A Bruxelles, le suivi revient parfois aux centrales de soins à domicile. Dans quelques maternités - et souvent à défaut d'autres options-, le suivi postnatal est proposé en ambulatoire et implique un retour de la dyade mère-enfant à l'hôpital dès le lendemain de la sortie.

#### Le défi de la complémentarité

Les compétences de la sage-femme sont définies légalement. Elles sont à la fois curatives et préventives, et vont de l'obstétrique à la promotion de la santé ou encore à l'appui à la parentalité. Les missions du TMS de l'ONE sont exclusivement préventives, elles sont larges mais difficiles à valoriser ; l'expertise des TMS à domicile repose surtout sur des connaissances dites tacites, développées par l'expérience directe, pragmatiques et spécifiques à la situation rencontrée dans la famille.

## Construire la collaboration interprofessionnelle

La collaboration a été identifiée comme un facteur clé de la continuité des interventions pendant la période postnatale. Collaborer c'est organiser une prise en charge continue entre plusieurs intervenants de secteurs différents (santé/social, 1<sup>ère</sup>/2<sup>ème</sup> lignes de soins) qui coopèrent pour atteindre un objectif commun. La responsabilité des soins et services est, partiellement ou entièrement, transférée d'un intervenant/service à l'autre pendant la prise en charge. Ce transfert est généralement assuré par les intervenants hospitaliers, principalement les sages-femmes lors du postnatal immédiat et médian (de 1 à 7 jours après l'accouchement).

Dans le cas du suivi postnatal prolongé à domicile (8 à 42 jours après l'accouchement), ce transfert devient plus aléatoire. Une revue de la littérature récente montre que la collaboration interprofessionnelle entre sages-femmes et infirmières de santé publique, bien qu'appréciée, reste rare. Le manque de communication, les ressources limitées et la faible compréhension des rôles des collègues sont les principales barrières au bon déroulement de cette collaboration. La propension à collaborer est une compétence qu'il faut apprendre et développer autour d'un engagement commun aux soins et à l'accompagnement de la mère, de l'enfant et de la famille.

**La réflexion de l'ONE sur l'offre intégrées de soins et services du prénatal à l'enfance, comme les rencontres passées ou à venir entre les intervenants du suivi postnatal, vise à contribuer à faciliter la collaboration interprofessionnelle pour le bien-être des enfants et de leur famille.**

### ■ « Evaluation et adaptation du carnet de la mère de l'ONE »

Cette recherche a été confiée au bureau d'études SONECOM.

La recherche visait à recueillir et analyser le point de vue d'un large public-cible concernant le carnet de la mère : les futures mères, les TMS et Coordinateurs accompagnement de l'ONE ainsi que les sages-femmes, gynécologues et médecins généralistes intervenant en consultations prénatales ONE ou privées.

Le recueil de données a été réalisé courant 2016 via des entretiens semi-directifs complétés par une enquête en ligne.

Une série de recommandations ont été élaborées sur base des résultats pour améliorer l'accès au carnet de la mère, pour améliorer son utilisation par les futures mères et par les professionnels mais également pour améliorer son contenu et son format.

Concernant le format, contrairement à ce qui avait été senti, il faut noter que « **le format papier est fortement apprécié** par les mères mais également fortement recommandé par les professionnels qui concèdent que l'utilisation du Carnet leur permet un meilleur suivi et la garantie que les mères auront en toute circonstance la possibilité de communiquer leurs informations médicales. Ce format papier pourrait néanmoins être d'accompagné de développements numériques. »

La Direction Santé travaille donc actuellement sur une nouvelle version du « Carnet de la mère » sur base de ces recommandations. Le « Carnet de la mère » nouvelle mouture sera disponible dès janvier 2018.

### ■ « Identité professionnelle en lien avec le métier de TMS »

Le métier de Travailleur Médico-Social à l'ONE - Un héritage en devenir.

La recherche a été confiée à l'équipe de l'Université Saint-Louis de Bruxelles (Véronique Degraef, Abraham Franssen & Nicolas Marquis).

Cette recherche est partie du constat suivant : « malgré le travail important effectué par l'ONE pour développer des références institutionnelles, une culture organisationnelle, pour assurer un encadrement et un accompagnement de ces professionnels de première ligne et renforcer leur identité professionnelle, les retours du terrain font état de « tensions identitaires » liées à la définition et à l'exercice du métier de travailleur médico-social. »

La recherche est partie d'une enquête par questionnaire auprès de tous les TMS et des coordinateurs pour organiser ensuite des analyses en groupe réunissant les TMS des différentes subrégions.

La synthèse des enseignements de la recherche démontre notamment qu'« être TMS, c'est tout d'abord un attachement fort au cœur de leur métier. Massivement vécu comme un choix délibéré, voire comme une vocation, c'est d'abord dans la relation avec les familles et au service de l'enfant que le métier trouve son sens et son utilité. Dans un travail d'écoute et de conseil des parents, en se situant sur le plan de l'éducation à la parentalité, tout en étant d'abord au service de l'enfant, le métier de TMS est perçu comme spécifique et pareil à nul autre ».

Le rapport discuté au sein du Comité d'accompagnement, sera présenté fin mai 2017 aux TMS qui ont participé à la recherche.

### ■ « Travaux à domicile auprès des familles qui fréquentent les écoles de devoirs »

Les travaux scolaires à domicile sont régulièrement l'objet de débats contradictoires. Vus comme une nécessité à l'apprentissage scolaire par certains, ils sont pour d'autres synonymes de stress ou vus comme un élément qui renforce les inégalités sociales.

Après une première recherche lancée par l'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse (OEJAJ) en 2012 sur la place des travaux à domicile dans la vie des enfants de l'enseignement primaire, et une deuxième, en 2014, sur les représentations qu'ont les futur(e)s enseignant(e)s des devoirs, l'ONE a également commandité une recherche à ce sujet en 2015 qui s'est clôturée fin 2016.

Menée par l'Asbl RTA (Réalisation-Téléformation-Animation), cette recherche comporte 2 volets :

- « Les familles qui fréquentent les écoles de devoirs et les travaux scolaires à domicile »

Dont l'objectif est d'identifier les représentations des parents d'enfants fréquentant les EDD concernant les travaux à domicile, et d'élaborer un outil d'informations à destination des familles.

- « Recueil de la parole des enfants fréquentant les écoles de devoirs »

Dont l'objectif est de recueillir l'avis des enfants qui fréquentent les écoles de devoirs sur les travaux à domicile, et leurs attentes et besoins concernant l'accompagnement aux apprentissages et l'organisation des activités créatives, ludiques, sportives ou culturelles.

Un DVD a également été élaboré afin d'avoir un support visuel à présenter aux équipes pédagogiques sur le terrain.

Le contenu de la recherche ainsi que les vidéos l'illustrant ont été présentés par l'Asbl RTA et l'ONE lors de quatre demi-journées. A cette occasion, chaque EDD reconnue a reçu un exemplaire du DVD.

## ■ Perspectives

Les deux dernières recherches du Plan de recherches 2015-2016 se termineront en 2017 :

### « L'enquête auprès des usagers »

Afin de préparer les « Etats généraux de l'enfance » prévus en 2017, l'ONE est tenu par le Contrat de gestion de réaliser une enquête auprès de ses usagers, voire de ses usagers potentiels. L'objectif de cette enquête est d'analyser les besoins des parents à l'heure d'aujourd'hui et l'écart entre ces besoins et l'offre de services de l'Office de la Naissance et de l'Enfance.

Cette recherche confiée au service de Psychologie Clinique de l'Enfant et de l'Adolescent de l'université de Mons (Justine Gaugue et Anaïs Antoin) a démarré en septembre 2016 et se terminera fin juin 2017.

### « La valorisation de 15 années de recherche à l'ONE et évaluation des retombées de ces recherches sur les acteurs et les missions de l'ONE »

La recherche a été confiée au Service de Sociologie et Anthropologie de l'Université de Mons. Elle a débuté en novembre 2016 et se penchera sur l'évaluation des plans de recherches menés à l'ONE. Il est en effet important d'en analyser les « retours sur investissement », d'analyser à quels besoins ces recherches répondaient-elles, à la demande de quels acteurs et avec quelle collaboration, ainsi que les plus-values de ces recherches pour les usagers de l'ONE.

Les résultats sont attendus pour septembre 2017.

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



« L'enfance au cœur de la recherche en Fédération Wallonie-Bruxelles : Création d'ONE Academy »

**ONE Academy** est une des actions définies dans le Contrat de gestion de l'ONE en vue de **favoriser les partenariats chercheurs/praticiens** dans le champ de l'enfance.

La recherche dans le champ de l'enfance contribue à apporter des pistes d'actions aux multiples problèmes soulevés par les pratiques de terrain. La collaboration entre chercheurs et praticiens est à renforcer, car l'intervention auprès des enfants et de leurs parents s'inscrit dans un cadre de référence à la fois théorique (recherche) et pratique (action). Il est donc primordial que les chercheurs concernés orientent leurs travaux en tenant compte des priorités de la pratique, accompagnent et soutiennent les praticiens dans leur travail sur le terrain. Il est nécessaire également que les praticiens s'approprient l'état de la recherche pour mettre en œuvre des solutions novatrices compte tenu des besoins des enfants et de leur famille.

C'est à cette fin qu'ONE Academy a été créé.

Le dispositif a pour priorité de construire un partenariat entre les six universités et l'ONE dans une approche **interdisciplinaire et novatrice**. Il a pour **objectifs de** :

- Promouvoir, réaliser et diffuser des études et recherches dans le champ de l'enfance
- Encourager la collaboration entre chercheurs et praticiens dans la recherche et la co-construction des savoirs
- Susciter des thématiques de recherches et centraliser les différentes recherches dans le champ de l'enfance
- Mutualiser les connaissances dans le champ de l'enfance
- Encourager des publications dans le champ de l'enfance
- Impulser une dynamique de réseau interuniversitaire sur les questions de recherche et de formation relatives à la petite enfance.

## ■ Axes d'intervention

La complémentarité du travail entre les chercheurs et les praticiens trouvera sa source dans quatre grands axes d'intervention :

- Les journées d'études internationales seront organisées tous les deux ans sur des thèmes d'actualité et/ou en émergence dans le champ de l'enfance susceptibles de favoriser la collaboration entre les chercheurs et les acteurs de terrain.
- Les ateliers de travail pluridisciplinaire seront organisés chaque année dans le prolongement des journées d'études en vue de déboucher sur des projets d'action en partenariat. Les résultats des réflexions et projets mis en œuvre pourraient être publiés dans une revue « ONE Academy », revue qui aurait pour mission de diffuser les résultats de recherches menées dans le domaine de la périnatalité et de l'enfance et de favoriser les échanges entre les chercheurs et les professionnels.

- Les groupes d'échanges et de partage seront mis sur pied sur des thèmes d'intérêt général susceptibles de trouver un écho dans la recherche. Ces groupes permettraient l'échange de pratiques et réflexions dans un objectif de formation mutuelle et de co-construction de savoirs.
- Une impulsion à des travaux de recherche. Les travaux de recherche seront réalisés dans une optique partenariale et en lien avec les préoccupations des acteurs de terrain et les évolutions scientifiques dans le champ de la périnatalité et de l'enfance. Des thématiques seront définies tous les deux ans par le Comité académique, les résultats des recherches seront publiés dans la revue « ONE Academy » et seront présentés lors des journées d'études.

### ■ Intérêts communs

- Mettre l'Enfance au cœur des préoccupations de recherche
- Nourrir la recherche des questions posées par le terrain
- Documenter les pratiques par l'apport de ressources scientifiques
- Promouvoir une approche interuniversitaire et interdisciplinaire dans le champ de l'enfance et de la parentalité

### ■ Perspectives

Deux matinées d'échanges et de présentation ont été organisées le 21 décembre 2016 par l'ONE et le 29 mars par les Universités afin de lancer officiellement ONE Academy. Les équipes de recherches ont pris connaissance des grands enjeux, défis et questions de recherches de l'ONE, porteuses d'enjeux sociétaux forts pour l'avenir et ont présenté leurs thématiques de recherches et domaines d'expertise. Ces thématiques permettront la production de connaissances nouvelles sur le bien-être et la qualité de vie des enfants.

Les appels à projets seront co-construits et diffusés en 2017.

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



1

## Une Communication multimédia et multifocale 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, les médias sociaux, des outils d'animations, différents outils papiers (brochures, carnets, affiches) ainsi qu'un site web.

Une communication multimédia et multifocale accompagnée des outils utilisés par l'Office témoigne de la volonté de toucher un public très large et ce, le plus précocement possible. En 2015, cette volonté a notamment été illustrée lorsque l'ONE s'est rapproché de son public en entrant sur les médias sociaux Facebook et Twitter. L'année 2016 s'est inscrite dans cette continuité et a été le reflet du réel succès de cette présence stratégique en ligne.

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

### ■ L'ONE sur les médias sociaux

Cette présence en ligne depuis le 9 novembre 2015 permet au quotidien de promouvoir les nouveaux outils mais également de « réactualiser » d'anciennes productions de l'Office et de rediriger le public vers le site de l'ONE. Par ce biais, l'ONE favorise l'interaction directe avec le public pour, par exemple, tester des brochures (cf infra) ou constituer des

focus groupes. Brochures, vidéos, actualités et autres sont, chaque jour, postées en vue de répondre aux questions que pourrait se poser le public. Un suivi attentif de l'actualité nous permet de rebondir sur celle-ci et de redéployer des messages adaptés.

### FACEBOOK

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

À la fin de l'année 2016, une évaluation quantitative et qualitative a été réalisée. Celle-ci a permis de dénombrer **12 500 fans sur la page Facebook de l'ONE**. Ce chiffre dépasse nettement l'objectif initial espéré qui était de 5000 et la courbe de croissance est régulière.

L'augmentation du nombre de 'fans' est en croissance progressive, particulièrement auprès du public de la Génération Y.

Parmi ces fans, 95 % sont des femmes. Elles sont principalement âgées de 25 à 34 ans, vivent majoritairement en Belgique et parlent français.

### ► Facebook au service du processus d'élaboration d'une brochure de l'ONE

La procédure d'élaboration d'un document (brochure, dépliant, affiche) en vigueur à l'ONE inclut une phase de testing du prototype auprès des (futurs) parents fréquentant les consultations de l'ONE.

Jusqu'à ce jour, le prototype était donné à tester dans sa version papier. Cependant, l'évolution des comportements des parents en matière d'utilisation des écrans, des réseaux sociaux, nécessitait de faire évoluer les pratiques.

La création de la page Facebook ONE a donné l'opportunité de mener un nouveau type de testing (ici en l'occurrence pour une nouvelle brochure sur l'acquisition de la propreté « Du lange au petit pot ») auprès de parents utilisateurs de la page Facebook de l'ONE.

Les objectifs étaient d'élargir l'échantillon de parents testeurs et de donner la parole à ceux ne fréquentant pas forcément les consultations ONE.

Très vite, plus de 200 parents ont émis le souhait de recevoir en ligne le prototype ainsi que le questionnaire d'évaluation.

Au final, 60 % des parents ont répondu effectivement au questionnaire après lecture de la brochure.

À l'issue de cette première expérience, le testing en ligne via Facebook s'est avéré être une procédure intéressante à exploiter, permettant d'atteindre un large public et de cerner de plus près encore ses demandes et besoins.

La rapidité de récolte des avis et le traitement automatique des données constituent des avantages non négligeables dans le processus d'élaboration d'un document où chaque étape est contrainte à un timing serré.

### TWITTER

La page Twitter étant principalement destinée à un public de professionnels, les objectifs sont d'asseoir l'ONE comme l'organisme de référence dans les domaines de la maternité, de la naissance et de l'enfance en Belgique francophone ; d'imposer l'ONE comme l'un des experts dans ces domaines au niveau international ; d'entretenir et développer les relations avec la presse et les différents partenaires. Twitter est donc le média idéal pour faire découvrir l'actualité de l'ONE ou développer des positions auprès de personnes ou d'organisations susceptibles de les relayer auprès d'un très large public, dont de nombreux journalistes.

À la fin de l'année 2016, l'évaluation a permis d'identifier **473 followers sur la page Twitter de l'Office** pour presque 400 tweets postés.

### YOUTUBE

La consultation de vidéos en ligne est en forte croissance depuis quelques années. Cette tendance s'explique notamment par la démocratisation de l'accès à internet et la multiplication de ses supports (ordinateurs, tablettes, smartphones). Partant de ce constat, l'ONE a créé, en parallèle 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.

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

### LINKEDIN

Depuis 2016, l'ONE est actif sur LinkedIn. Des offres d'emploi y sont postées régulièrement.

### ■ Film corporate

Une vidéo à destination du grand public et des professionnels intitulée « ONE, un bon départ dans la vie » a été produite en 2015 afin d'être diffusée dès 2016. Il s'agit d'un film court qui dure moins de 4 minutes et fait la synthèse de l'ensemble des compétences gérées par l'Office et décrit ses missions et ses services. Afin de rendre l'information disponible auprès d'un plus grand nombre, une version sous-titrée en anglais a également été produite. En 2016, cette vidéo a été visionnée plus de 16000 fois.

### ■ Airs de familles

Depuis 2012, c'est dans un esprit plus dynamique et proche du public que les thèmes sont abordés, notamment à travers des interventions de parents, d'enfants et d'adolescents. Depuis janvier 2014, le Soir Mag, relaie chaque mercredi les informations véhiculées. Pour compléter cette synergie médiatique, les vidéos « Air de familles » peuvent être visionnées à tout moment sur one.be ou sur Youtube et, depuis novembre 2015, sur la page Facebook de l'ONE. 30 nouvelles capsules sont produites chaque année.

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 multi diffusées toute la semaine sur la Une ainsi que sur BX1. Dans une volonté de modernisation, 2016 a marqué un changement de style visuel privilégiant les couleurs vives et les effets 3D et en donnant plus de rythme au programme.

### ■ Les 'Webdocs' de l'ONE : « [www.airdefamilles.be](http://www.airdefamilles.be) »

Pour compléter l'information diffusée via « Air de familles », l'ONE (en collaboration avec Dewproduction) développe depuis 2014 de nouveaux outils d'information à destination des parents : des webdocumentaires qui permettent d'approfondir des thématiques abordées notamment via les « Airs de familles » en multipliant les interventions d'experts, les témoignages de parents, etc. Le style visuel des webdocs a également été modernisé en vue de permettre une meilleure navigation sur la page web et de faciliter le trafic vers les réseaux sociaux. 30 nouveaux 'webdocs' sont également produits chaque année. Par ailleurs, les vidéos des webdocs sont largement mises en ligne sur Facebook.

## ■ ONE.BE

Créé en 1997, [www.one.be](http://www.one.be) avait vocation de figurer comme un site de référence pour toutes les questions relatives à l'enfance. Cependant, la variété et la richesse de son contenu (Actualités, librairie en ligne, documentation, capsules vidéo) sont telles que l'information recherchée par le public peut être noyée. C'est avec cette problématique en tête qu'a été introduit en 2016 un processus de réflexion visant à entièrement moderniser le site.

L'ONE travaille également à la diffusion d'information auprès du grand public dans une démarche de promotion de la santé. Hérités dans le cadre des nouvelles missions dévolues à l'Office suite à la sixième réforme de l'Etat et les accords de la Sainte-Emilie, les sites internet [www.vaccination-info.be](http://www.vaccination-info.be) et [www.mangerbouger.be](http://www.mangerbouger.be) sont soutenus par l'ONE en partenariat avec le Service Communautaire de Promotion de la santé, Question Santé et d'autres institutions. Les sites [www.palou.be](http://www.palou.be), [www.depistage neonatal.be](http://www.depistage neonatal.be), [www.danseavec lespoux.be](http://www.danseavec lespoux.be) et [www.momesensante.be](http://www.momesensante.be) sont quant à eux gérés par Question Santé uniquement pour le compte de l'Office.



## ■ 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. Ceci permet également de mieux cerner les besoins d'information de son public. Depuis la création des FAQs, on observe que le nombre de demandes mensuelles via la boîte « info » a diminué de moitié.

## ■ Contact presse

Les relations avec la presse font partie des compétences principales du Service Communication Externe qui répond en première ligne aux journalistes et/ou les redirige vers les différents experts de l'institution. En 2016, le Service communication externe a reçu 73 appels de la presse. En un an on ne dénombre pas moins de **300 articles** où il est fait référence de près ou de loin à l'Office nommément « ONE ». Parmi ces articles, plus de la moitié ont pour thématique les milieux d'accueil. Le nom complet « Office de la Naissance et de l'Enfance » ne figure quant à lui que dans 30 de ces articles.

## ■ Communications liées à des situations de crise

Le 22 mars 2016, l'Office a malheureusement été amené à communiquer en urgence à la suite des attentats de Bruxelles. La Belgique était en état d'alerte niveau 4. Dans la cacophonie médiatique, l'ONE a communiqué directement sur ses médias en ligne (one.be, Facebook, Twitter) afin de renseigner au mieux son public sur l'évolution de la situation (ouvertures des consultations et des milieux d'accueil) et préciser les consignes de sécurité à appliquer. Nous avons constaté l'importance de la présence sur les réseaux sociaux pour leur flexibilité en cas de crise.

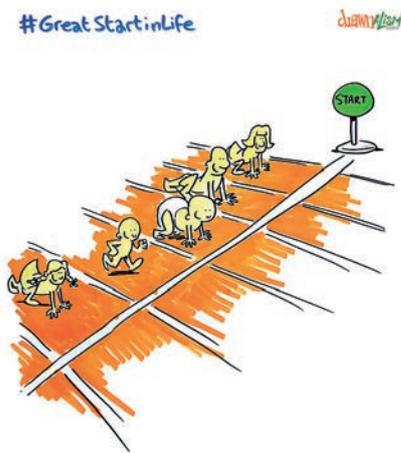
## ■ VIVREICI.BE

La présence de l'ONE sur cette plateforme en ligne permet de rediriger le public en quête de milieux d'accueils ou de consultations vers le moteur de recherche présent sur le site de l'Office. C'est aussi l'occasion d'y référencer des activités locales ayant lieu dans certaines consultations ONE mais également des modules et des animations.

### ■ Les Enquêtes et réseaux internationaux

#### Le code de qualité européen

L'ONE s'est impliqué dans les travaux internationaux ayant conduit à l'adoption d'un **code de qualité européen**. L'ONE continue à suivre le déploiement de cet outil qui a été au cœur d'une conférence européenne de la DG Education à Bruxelles en 2016. La conférence « [Un bon départ dans la vie : la meilleure Education possible dans les premières années de vie](#) » a abordé les thématiques de l'accessibilité et de l'inclusion, de la transition entre l'accueil et l'école, de la qualification du personnel, du partenariat avec les parents, de la gouvernance et du financement, de l'évaluation et du monitoring. Une attention toute particulière a été portée au multilinguisme et à l'accueil des enfants des populations migrantes.



L'impulsion donnée par le code de qualité européen place délibérément l'accueil du jeune enfant dans le processus éducatif de base, donnant ainsi accès à un soutien financier Erasmus + de la Direction Générale Education et Culture. Ainsi, un appel à projets a été lancé le 15 décembre 2016 dont un des axes vise la professionnalisation du personnel, y compris l'éducation et l'accueil des jeunes enfants.

Sur base de cet appel à projets, l'ONE a initié un projet de partenariat européen, qui se concrétisera par un dossier de demande de financement, conduit par l'Irlande, auquel l'ONE sera associée en 2017. Si le projet est retenu, il débutera en 2018.

#### Eurydice

L'ONE répond à la demande de la Commission européenne pour dresser un portrait comparatif de l'accueil de l'enfance à travers l'Europe.

Aux données quantitatives, s'ajoutent des éléments qualitatifs de qualité, issus du code de qualité européen.

[Rapport Eurydice](#) publié en 2016

#### Eurochild



L'ONE et Kind&Gezin ont co-organisé la conférence Eurochild 2016 qui s'est déroulée en juillet 2016 au Palais des Académies. Cette conférence était placée sous le haut patronage de sa Majesté la Reine, qui a personnellement pris la parole lors de la séance inaugurale et a dialogué avec les jeunes.



Le thème de la conférence était "Les droits de l'enfant comptent. Pourquoi l'Europe doit-elle investir dans l'enfance ? ». Eurochild joue ici clairement un rôle de lobbying pour défendre l'intérêt des enfants et augmenter l'investissement européen.

Cet événement a rassemblé plus de 200 personnes, personnalités politiques belges et européennes ainsi que des spécialistes, des praticiens de l'enfance venant des quatre coins de l'Europe. La volonté des organisateurs a été de faire participer les enfants, dans le respect de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, bref d'organiser un événement pour et avec les enfants. A ce titre, on comptait un tiers de participants âgés de 12 à 18 ans. L'originalité de la conférence reposait sur l'implication de jeunes actifs dans un comité d'accompagnement d'enfants (Children Advisory Group) qui a joué un rôle central dès la conception du projet, dans le choix des visuels, quant à l'organisation, aux thématiques traitées, à la forme des ateliers, etc. Durant l'ensemble de la conférence, les jeunes ont animé des débats, participé aux tables rondes et visites, garanti la communication via les médias sociaux. Ils étaient répartis en 4 groupes : jeunes reporters, community managers, co-présidence des séances et rédaction de leur propre déclaration sur les droits de l'enfant. Le format des exposés a aussi été adapté. On soulignera le succès de la « human library », où de petites groupes de 10 participants se réunissent ¼ d'heure autour d'un témoin, dynamisant l'implication et faisant vibrer la conférence.

La découverte des initiatives locales fait souvent le succès d'une conférence. 14 visites ont été organisées. 7 structures de la FWB, illustrant la diversité et les bonnes pratiques de terrain, ont ouvert leurs portes et ont montré à un panel international nos atouts dans les secteurs ATL, de l'AAJ, de

la culture, de la participation des jeunes au Parlement de la FWB.

La communication externe, dans laquelle les jeunes ont été très actifs, a pris une grande place avant, pendant, et après la conférence. Ainsi,

- Un concours de dessin a été organisé, illustrant les thèmes de la conférence à savoir les enfants vivant dans la pauvreté, les enfants migrants, les enfants placés.



- Couverture de la conférence sur les médias sociaux Facebook, snapchat, vidéos life, production de vidéos.
- Communication post-conférence notamment par la publication d'un story telling qui peut servir de canevas pour préparer d'autres évènements pour et avec les enfants.

A l'issue des 3 jours, ces jeunes ont pu réunir les idées récoltées et ont rédigé leur propre manifeste mettant par écrit leurs demandes en matière de politiques liées à l'enfance. Leur message est clair : Les personnes de terrain doivent faire entendre leurs voix et les orateurs doivent agir.

Cette conférence est un levier de réflexion important qui nous pousse à repenser nos actions pour y intégrer plus systématiquement l'avis des enfants et des jeunes.

### Forum transatlantique FRB

De 2012 à 2015, l'ONE a participé 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. Les [recommandations finales](#) ont été publiées en 2016.



### Pikler International

Cette association a pour mission d'organiser des échanges entre les différents groupes qui promeuvent les idées piklériennes. Elle a pour vocation de préserver l'authenticité des idées piklériennes, de valoriser l'expérience de l'Institut Pikler de Budapest et de promouvoir la recherche clinique et pédagogique. L'ONE est membre associé. Un colloque international, prévu en 2018, se réfléchit dès à présent.

### ChildONEurope

Cette association, dont le secrétariat est assuré par l'ONE, 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.

L'année 2016 est une année charnière pour l'association. Après un séminaire consacré aux politiques de l'enfance et à la lutte contre la pauvreté, organisé à Paris en 2015, l'association a recontacté les différentes administrations publiques européennes pour tenter un redéploiement du réseau.

### ■ Les Colloques, les formations, les échanges - Les stagiaires, en Belgique, et à l'étranger

Le personnel de l'ONE a participé à de nombreux colloques et formation à l'étranger.

A titre d'exemple :

- Nos Conseillers médicaux pédiatres et gynécologues/sages-femmes ont participé à plusieurs congrès médicaux internationaux (ex : santé pré-conceptionnelle/ Suède). L'ONE était présent au colloque de l'OCDE à Paris : « 1<sup>er</sup> Congrès international au cœur des actions majeures dans la petite enfance ».



- L'ONE était représenté à ESN à Dublin pour une peer review sur la pauvreté infantile .
- Les Eco-conseillères ont assisté à un colloque à Valence : « Plastiques quels enjeux pour demain ? De la pollution physico-chimique aux impacts environnementaux et sanitaires organisé par l'ARET (Association pour la Recherche en Toxicologie) ».
- Un Conseiller pédagogique a eu l'opportunité de visiter des milieux d'accueil innovant à Lyon.

L'ONE a accueilli une stagiaire américaine pour une durée de 3 mois, en partenariat avec l'[IFE](#) .

Ces activités internationales enrichissent la réflexion et favorisent l'échange de bonnes pratiques, bénéfique à l'évolution de notre travail avec les familles et les enfants.