

DES BRIQUES AU NUMÉRIQUE

de meilleurs services aux enfants,
aux parents et aux équipes.

Récit du chemin parcouru
par les Lucioles.



Avec le soutien de l'ONE et de la Fédération Wallonie-Bruxelles



Lexique des abréviations :

AViQ : Agence pour une Vie de Qualité

CAIRN : Cellule Accessibilité Inclusion Recherches et Nouveautés - ONE

ONE : Office de la Naissance et de l'Enfance

Rédaction :

Thomas Feron

Ressources :

Marion Vandevoorde, Adeline Mayet et
l'équipe des Lucioles

Crédits photographiques :

© Les Lucioles

Illustrations :

Réalisées lors d'un processus de facilitation visuelle
par Manuéline Caseau (Design Innovation)

Production des vidéos :

Studio CasMa – Mathieu Caseau

Mise en page :

Costart Studio – Fabian Henuzet



Ce document est accompagné de trois capsules vidéo dont deux présentant de manière ludique le processus de mise en place des différents projets menés avec le soutien de la CAIRN.

Les Lucioles tiennent à remercier l'ensemble des partenaires qui ont rendu cela possible : les enfants et leurs parents en premier ordre car les projets mis en place le sont avant tout pour leur offrir un meilleur accueil et de meilleurs services. L'équipe ensuite ainsi que les intervenants qui ont activement participé à leur développement : architecte, menuisier, décoratrice, ouvriers, fournisseurs, rédacteurs, développeur web, auteurs, photographes, illustratrice, monteur vidéo, infographiste... Enfin merci à l'ONE pour sa confiance et son soutien financier et méthodologique.

Table des matières

- A propos	4	- Chapitre 3 - Les valisettes	15
- Les Lucioles	6	- Chapitre 4 - Le site Internet	19
- Chapitre 1 - Les projets	7	- Chapitre 5 - La capitalisation	24
- Chapitre 2 - Le hall d'accueil	9	- Conclusions	28



A propos :

Ce document a pour but de matérialiser une ambition : celle de faire connaître avant tout les processus qui ont permis de faire émerger les projets menés par les Lucioles en collaboration avec la CAIRN durant ces cinq dernières années.

Atteindre cette ambition, permet de réaliser un triple objectif : tout d'abord clôturer cette période riche en développements en prenant un certain recul critique. Ensuite, communiquer vers l'équipe et, par-là, participer à une meilleure appropriation de l'identité, des valeurs et de l'histoire de l'ASBL. Enfin, il s'agira de communiquer vers l'extérieur en tentant d'objectiver systématiquement les propos afin d'inspirer d'autres acteurs, de faire essaimer ces idées mais aussi les contraintes, risques, difficultés, succès et facteurs de réussite qui en accompagnent la mise en œuvre.

L'approche retenue est de consacrer quatre chapitres du document aux projets menés. Chacun de ces chapitres commence par la présentation succincte du projet. Il se poursuit par une mise en avant des étapes-clés qui, selon l'analyse des Lucioles, ont permis d'atteindre le résultat. Ces étapes sont agrémentées de notes appelées « atouts ». Ces derniers sont des éléments tantôt fortuits tantôt développés à dessein dont la survenance a constitué une force ou une plus-value dans l'aboutissement du

projet. Enfin, ces chapitres se terminent par une analyse commentée d'éléments liés à la méthodologie mise en œuvre.

Par ailleurs ce document peut être considéré comme le support narratif des capsules vidéos produites en parallèle et qui illustrent de façon rapide et ludique les éléments-clés survenus au fil des différents projets. Ces capsules sont disponibles sur le site des Lucioles :

www.leslucioles.be



Les Lucioles

L'ASBL Les Lucioles est un milieu d'accueil inclusif ayant pour finalité principale la prise en charge quotidienne d'enfants en situation de handicap et d'enfants « valides ».

Afin de les accueillir en répondant au mieux à leurs besoins, les Lucioles bénéficient d'une convention en tant que Crèche agréée et subventionnée par l'ONE et d'un agrément en tant que Service d'Accueil Spécialisé pour Jeunes par la Région wallonne délivré par l'AViQ. Ce double agrément permet aux Lucioles d'être spécialisées dans l'accueil de la petite enfance et dans la prise en charge précoce, thérapeutique et pluridisciplinaire des jeunes enfants en situation de handicap.

A ce jour, une vingtaine d'enfants, âgés de 3 mois à 6 ans, fréquentent le milieu d'accueil. Ils sont entourés d'une équipe, aux compétences diversifiées et complémentaires, remplissant l'objectif d'offrir un espace d'accueil aux enfants et à leurs parents afin que tous puissent y vivre une expérience unique, la plus épanouissante possible.





Chapitre 1

Les projets

La CAIRN a pour objectif principal de développer et soutenir l'accueil de tous et toutes quelles que soient leurs particularités et leur environnement de vie.

A travers cette mission, la CAIRN a soutenu divers acteurs dont les Lucioles et a favorisé la mise en place de différents projets complémentaires entre 2015 et 2019.

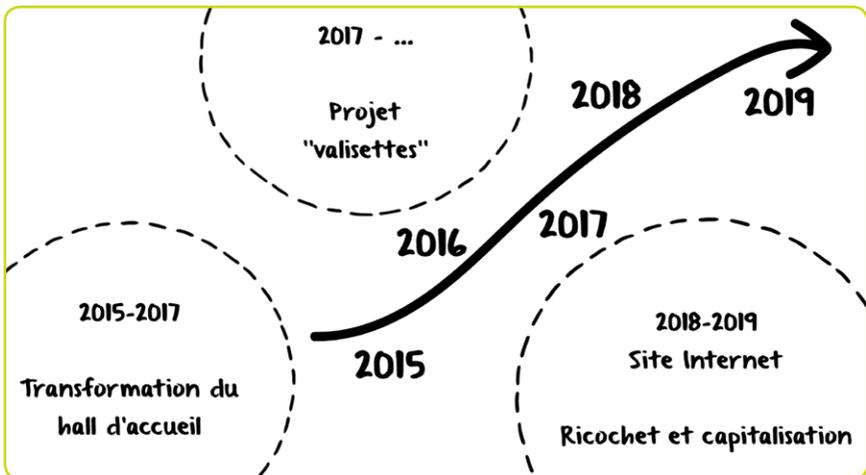
Ceux-ci visaient à répondre aux missions communes à la CAIRN et aux Lucioles à savoir offrir un meilleur accueil, de meilleurs services et un meilleur encadrement aux enfants, à leurs parents et aux équipes qui travaillent, au quotidien, à leurs côtés, avec et pour eux.

A partir de 2015, l'ONE, avec le soutien du Fonds Social Européen, a dégagé un budget pour soutenir des actions à destination directe des milieux d'accueil en vue de développer l'inclusion. Un appel a été lancé et un jury composé de membres de l'ONE a été mis en place afin de sélectionner les projets.

Pour les milieux d'accueils candidats, il s'agissait de développer un projet concret visant le soutien de l'inclusion des enfants en situation de handicap et donnant lieu à une réalisation au sein même de la structure d'accueil pour favoriser l'accessibilité de tous les enfants quel que soit leur handicap.

Outre le budget prévu, l'ONE a également mis à la disposition des associations un service « accompagnement » pour les soutenir dans l'avancée de leur projet.

C'est dans ce cadre que l'ASBL Les Lucioles a entamé cette aventure. Elle avait l'idée d'aménager son hall d'accueil et de développer une palette de services complémentaires à destination des enfants, de leur famille et de l'équipe. Les processus de mise en place de ces intentions sont détaillés dans les pages qui suivent, dans l'ordre où ils ont vu le jour : l'aménagement du hall d'accueil, la mise en place de ressources physiques pour les parents et l'équipe « les valisettes », le développement d'un site Internet pour augmenter la portée de ces valisettes et enfin, la capitalisation de ces processus qui a abouti au présent document.



Chapitre 2

Le hall d'accueil

Depuis plusieurs années les Lucioles constatent l'importance de visualiser le pré-accueil comme un moment de transition, un espace dans lequel le parent se pose avec son enfant avant de le conduire au sein de son groupe ou de le ramener à la maison. Par ailleurs, vu sa mission, l'ASBL est très sensibilisée aux notions d'ergonomie.

Elle souhaitait avoir un impact à la fois sur l'extérieur du milieu d'accueil et au sein même de celui-ci.

- 1 Accessibilité : places de parking adaptées, largeur des portes, ouverture facile...
- 2 Sécurité physique et affective : boîtier à code à l'entrée, chemin piéton, haie protectrice, barrières de sécurité, casse vitesse, repères sonores et visuels adaptés aux enfants souffrants de troubles sensoriels...
- 3 Ergonomie : espace de rangement du matériel orthopédique; siège de transfert accessible à l'attention des parents et des membres de l'équipe; meuble vestiaire mobile; augmentation du nombre de casiers d'enfants; hauteur et dimensions de la table de change adaptée.

Ce fut l'occasion de revoir en profondeur l'organisation de ces espaces et notamment du hall d'accueil qui servait malheureusement autant de zone d'accueil que de lieu de stockage de matériel. Il était très encombré et cet encombrement prenait le pas sur la convivialité et la fonctionnalité du lieu. Les Lucioles ont décidé de diviser l'espace en deux zones : un premier sas « rangement – vestiaires » et un second « accueil – informations – change ».

Processus

2015

- 1 Explication à l'équipe → information, présentation du dossier, recueil de leurs avis, motivation.
- 2 Organisation d'une réunion de parents pour expliquer les intentions, entendre et rassembler leurs avis et besoins. Cette réunion a été capitale dans le processus.
- 3 Visites d'autres milieux d'accueil afin de relever des éléments spécifiques à leur aménagement.
- 4 Recherches dans la littérature.
- 5 Rencontres de professionnels et spécialistes pouvant apporter un éclairage pertinent (conseillers en construction, menuisiers, ergothérapeute, ergonomes, pompiers, coordinatrice ONE...).
- 6 Organisation d'une rencontre rassemblant l'ensemble des acteurs afin de croiser les avis et expertises.

Atout

Le fait que l'architecte d'intérieur partenaire était une maman d'un enfant accueilli, a facilité le processus. En outre le fait de rencontrer différents professionnels a permis d'apporter un regard global sur le projet.

- 7 Centralisation de l'information collectée, formalisation des intentions et planification de la mise en place
- 8 Réalisation des travaux, suivi et coordination.

2016

Après une première phase de travaux, le premier sas « rangement – vestiaire » est bien avancé.

- 9 Organisation de plusieurs phases d'observation à différents moments (matin, soirée) par rapport à l'usage que font les parents du nouveau hall d'accueil pour envisager les arrangements spécifiques à développer.
- 10 Élaboration, avec un menuisier (ancien parent d'enfant accueilli), de plusieurs solutions (vestiaire roulant, table de change adaptée...)
- 11 Mise en place de matériel d'information aux parents (écran...) et acquisition de matériel photographique afin de créer les contenus d'information.

2017

- 12 Poursuite de la coordination des aménagements extérieurs (parking, abords... avec l'appui d'une ASBL locale et d'une école secondaire d'enseignement spécialisé) et intérieurs (sas « rangement – vestiaire » et « accueil – informations – change » : table de change, écran d'information et panneaux de présentation équipe - enfants, casiers, espaces fauteuils...).
- 13 Validation et réception des différents aménagements et clôture de l'essentiel de la phase de travaux.
- 14 Formation des parents afin qu'ils puissent utiliser au mieux les nouveaux agencements.
- 15 Installation d'une zone d'informations (écran télévisé et panneau vertical) dans le hall d'accueil ; des photos et vidéos des enfants, des annonces d'événements, de réunion, etc. sont projetés ou affichés.

Notes méthodologiques

Information aux parties prenantes

L'ASBL souligne la grande importance d'organiser différents moments de rencontre, d'information et d'implication avec les parents notamment, mais aussi avec l'ensemble des parties prenantes pour cerner leurs besoins, affiner le projet, écouter les idées et pistes de solutions.

Relations avec les parties prenantes

La co-construction, le caractère collaboratif d'une telle entreprise, les visites d'autres structures et la multiplication des intervenants, internes ou externes sont bénéfiques à de nombreux égards mais il convient d'émettre certaines mises en garde.

- Visites d'autres milieux d'accueil : parfois difficile de s'inspirer d'éléments particuliers car ils sont intimement liés aux caractéristiques spécifiques du milieu d'accueil et rendent difficiles le lien avec le public ou le contexte propre aux Lucioles.
- Dynamique interne : mettre en énergie l'ensemble d'une équipe et pouvoir la faire sortir des pratiques et du cadre quotidien est parfois difficile en terme d'organisation et d'encadrement et nécessite pour certains aspects des compétences spécifiques (appui d'un spécialiste ou facilitateur externe par exemple).
- Rencontre avec des externes : demander des avis extérieurs peut complexifier la situation. Les lectures de chacun sont différentes en fonction de son domaine d'expertise, des enjeux, risques ou bénéfiques qu'il projette. Cela peut amener des solutions diamétralement opposées mais individuellement très pertinentes. Il faut alors trouver un juste milieu, arbitrer et au final trancher.

Temporalité

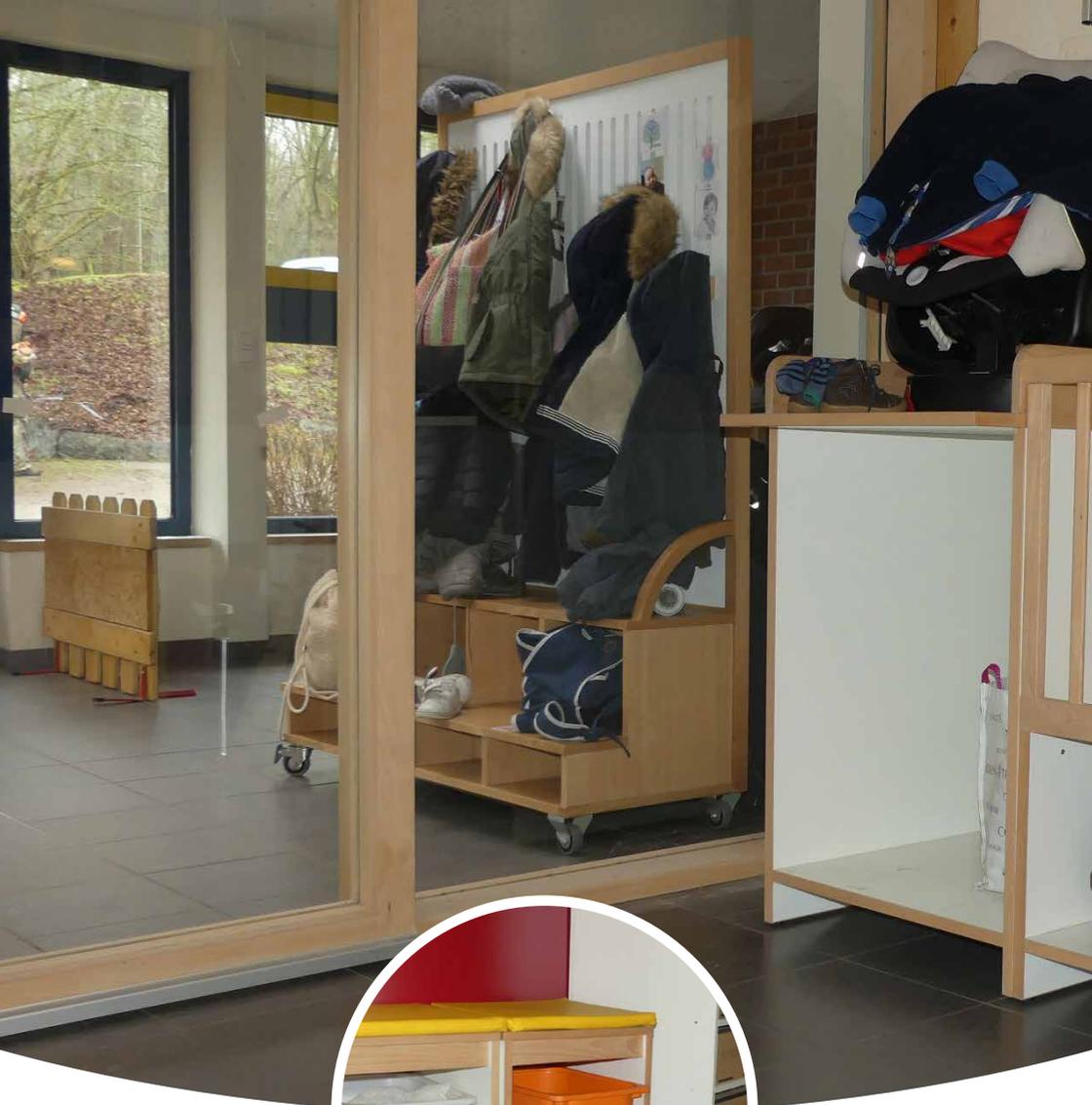
Après un an, dans le courant 2016, les premiers aménagements étaient terminés. Plutôt que de poursuivre directement sur cette lancée, l'ASBL a décidé de prendre un peu de temps (5 mois) pour laisser mûrir le projet. En vivant avec cette nouvelle configuration elle a pu en évaluer la pertinence et proposer des ajustements pour la suite avant de poursuivre les travaux. Cela a permis de faire un bilan avec les parents et de valider certains besoins. Lors de cette phase d'évaluation et d'itération, il était important de cadrer que certains éléments relevaient du rêve plutôt que du possible. L'ASBL a alors dû rétrécir les ambitions eu égard au budget et à la structure du bâtiment.

Documentation du processus

Toutes les réunions ont été consignées dans des PVs, réunis dans une farde en vue de documenter le projet ultérieurement. Cela a permis de réaliser le présent document.

Outils de l'inspiration

- En amont de la rencontre : réaliser une liste de questions pour ordonner l'information et s'assurer de récolter tout ce qui semble nécessaire. Dans cette liste, sont reprises des rubriques « thème de la visite », « aménagements », « communication avec les parents », « processus d'accueil », « horaire de la journée », « espace réservé aux parents », « ce qui est confortable / inconfortable / intéressant de modifier »...
- Pendant la rencontre : noter les informations méticuleusement et les commenter pour y revenir facilement et à tout moment. Des notes, réflexions ou analyses à chaud sont consignées pendant ou immédiatement après la visite.
- Pendant la rencontre : s'inspirer en gardant un esprit ouvert, un œil attentif. Des éléments d'inspiration ou questionnements émergent alors et servent à alimenter la réflexion sur le projet.



Chapitre 3

Les valisettes

Lors des travaux du hall d'accueil, l'équipe en charge souhaitait informer les parents de l'avancée des travaux. En parallèle, une partie du hall d'accueil était envisagée comme un lieu d'échange et espace d'informations vers les parents. Cette ambition permettrait de valoriser, entre autres, une part considérable des nombreuses ressources dont disposent Les Lucioles liées à la prise en charge des enfants, à la petite enfance et aux besoins des familles d'enfants en situation de handicap.

En effet, les Lucioles disposent de plus d'un millier de documents en tout genre, collectés au fil des années, et constatent qu'ils sont alors trop peu valorisés. Il devient nécessaire de les trier, classer et répertorier afin de les rendre plus facilement accessibles et donc mieux utilisés. Il faut également mettre en place un contenant adapté à la multiplicité des formats (cartes de visites, folders, flyers, brochures, livres, dépliants, cd, objets...) : un « simple » classeur ne suffit pas.

La volonté initiale est de proposer chaque mois une série d'informations et de ressources autour d'une thématique particulière en lien avec la petite enfance ou les besoins des parents d'enfants en situation de handicap. Ces ressources seraient donc multiples et accompagnées d'un index, d'une bibliographie ou sitographie adéquate et le nom d'acteurs locaux en lien avec la thématique pourraient y être ajoutés. Les parents pourraient emprunter ces ressources s'ils le désirent.

Dès cet instant, émerge la volonté qu'à terme ces ressources soient également disponibles en ligne, ce qui donnera naissance ultérieurement au site Ricochet (cf. chapitre suivant).

Processus

Ce travail a été pensé et mené essentiellement par l'assistante sociale et la direction. L'équipe est venue prêter main forte pour le tri et la sélection de certains documents durant l'absence de l'assistante sociale.

Note au lecteur : *ce projet a débuté en 2016 et se poursuit encore aujourd'hui. Ayant été peu documenté, il semblait peu pertinent aux auteurs d'en exposer la chronologie précise qui manquerait sans doute de sens. Les auteurs présenteront les jalons principaux qui ont permis d'aboutir à la création des valisettes dans leur format et nombre actuels.*

- 1 Réalisation d'un premier tri : à ce stade le tri est fait de façon volontairement instinctive et plusieurs thématiques émergent permettant de classer les documents disponibles.
- 2 Fusion de thématiques précises entre elles afin de réduire le nombre de catégories. Aujourd'hui les valisettes sont réparties en 12 thèmes :
 - I Alimentation
 - II Sommeil
 - III Développement moteur
 - IV Développement psycho-affectif
 - V Jeu
 - VI Loisirs
 - VII Santé
 - VIII Parentalité au quotidien
 - IX Soutien social
 - X Communication
 - XI L'après Lucioles
 - XII Généralités
- 3 Réflexion en parallèle sur le contenant. Le format classeur étant exclu, l'idée est plutôt d'avoir une boîte à l'intérieur de laquelle l'utilisateur peut explorer les ressources en fonction de la thématique choisie.
- 4 Définition du nom et du format : l'idée de valisette s'impose entre autres car cela répond aux besoins et fait écho à un format couramment utilisé dans le secteur pour proposer du matériel pédagogique.

- 5 Réalisation des valisettes à l'aide de machines numériques dans un atelier d'infographie cogéré par des personnes handicapées adultes et des professionnels de la santé et infographistes. Toutefois la forme doit évoluer davantage vers une « caisse » que vers une « valise » à cause de contraintes de production.
- 6 Recherche et développement avec un menuisier (via un site Internet de recherche d'hommes de métiers amateurs ou professionnels) d'un meuble pour y ranger les 12 valisettes. Ce meuble doit répondre à certaines contraintes techniques : robustesse, mobilité, flexibilité et polyvalence. Il est en effet nécessaire que les valisettes puissent être proposées en différents endroits et à différents moments et que le meuble puisse éventuellement accueillir d'autres boîtes à l'avenir.
- 7 Réalisation et livraison du meuble par un menuisier amateur.

Remarque

Une fois que le meuble a été finalisé le projet n'a pas été formellement communiqué vers l'équipe faute de temps. Seule la valisette « jeu » a été présentée lors d'une réunion de parents.



Notes méthodologiques

Considérer l'investissement en temps et le caractère figé du papier

La quantité d'informations à traiter (plus d'un millier de documents divers) couplée au travail quotidien dévolu à l'équipe a représenté un véritable défi. Pour chaque ressource il fallait : la catégoriser, valider sa pertinence, son adéquation avec les valeurs des Lucioles et son actualité. Sur ce dernier point, il a pu arriver fréquemment que les ressources papier aient été remplacées par des versions plus récentes en ligne. Dès lors, le document pouvait être considéré comme obsolète. La lourdeur de ce processus a entraîné de la frustration, un sentiment de découragement et une consommation d'énergie conséquente avec parfois une vraie perte de sens au cours de laquelle la pertinence de la démarche a été questionnée. L'idée d'abandonner le processus a été évoquée mais le travail était déjà tellement avancé que l'équipe a choisi d'aller jusqu'au bout.

Faciliter le tri et le choix des ressources

Afin de soutenir le fastidieux processus de tri, une ressource humaine supplémentaire aurait judicieusement pu être mobilisée. La lourdeur du travail n'ayant pas été anticipée, cela n'a pas été possible. En outre un second regard aurait pu participer à alléger le processus de choix et à rassurer l'assistante sociale face à l'enjeu que représentait le tri : il fallait éviter de rejeter une « véritable pépite » par inadvertance. Cela reste toutefois à prouver car il est possible qu'un travail à deux ait pu au contraire complexifier la situation ou nécessiter davantage d'arbitrage quant au choix de conserver ou d'éliminer un document.

Chapitre 4

Le site internet

En 2018 l'ASBL s'est attelée à digitaliser les « valisettes ».

Cela répondait à diverses problématiques récurrentes illustrées par ces citations émanant de l'équipe :

« Il serait souhaitable que les documents, cartes de visites, articles intéressants, brochures à l'attention des familles et autres éléments pouvant servir également de ressources pour les nouveaux travailleurs soient rassemblés en un même endroit » ;

« Comment faire en sorte que l'expérience et l'expertise accumulée au fil des années et répertoriée physiquement dans nos 'valisettes thématiques' soit préservée et diffusée ? »

Dans la lignée des projets précédents l'ONE a proposé un soutien complémentaire aux Lucioles qui leur a permis d'apporter une solution aux problématiques soulevées tout en rendant les valisettes disponibles à une plus large audience : publics internes (équipe, collègues, parents...) mais aussi externes (professionnels actifs ou en devenir, parents ou futurs parents...). C'est ainsi que le site « Ricochet » a vu le jour.



Processus

2018

- 1 Définition des intentions : l'ambition et la volonté sont clairement définis mais il faut encore affiner les contours du projet par des discussions entre la chargée de projet au sein de l'équipe et la direction.
- 2 Identification du leader : en interne c'est l'assistante sociale qui avait travaillé au développement des valisettes qui va porter le dossier avec le soutien de la direction.
- 3 Constitution de l'équipe de travail : identifier les personnes-ressources qui mettront ce projet sur pied. Lors d'une formation l'assistante sociale a rencontré une personne compétente en communication et marketing associatif. Elle lui a exposé le projet et il s'est montré intéressé et apte. Il a permis d'identifier le développeur web. L'équipe a ainsi été constituée de quatre personnes : deux en interne (assistante sociale et la direction) et deux externes (le conseiller en communication et le développeur web).

Atout

L'organisation, le suivi et la méthodologie de gestion de projet mis en place par le conseiller en communication a permis de séquencer le travail en tenant compte des agendas et en réajustant en continu les priorités.

- 4 Planification du développement du site :
 - Élaboration du rétro-planning
 - Audit du matériel existant, définition des contenus et fonctions à intégrer au site
 - Présentation à l'équipe et ajustements
 - Recherche du développeur web et choix des technologies à mettre en œuvre
 - Définition du ton, des cibles et messages-clés
 - Atelier participatif pour la recherche du nom du site et réservation des noms de domaine

Atout

La dimension participative sur cet élément, initiée notamment pour pallier l'absence d'une des deux personnes en charge en interne a été très bénéfique pour la dynamique d'équipe. Le conseiller en communication a organisé un brainstorming qui s'est avéré ludique, porteur, efficace mais aussi valorisant pour les participants !

- Briefing et cahier des charges à destination du développeur web
- Réunion de travail avec le développeur web, réalisation de l'arborescence et définition des contenus à créer
- Rédaction des textes
- Allers-retours sur base des propositions visuelles (maquettes) fournies par le conseiller en communication et le développeur web
- Développement du site Internet, du back-office et encodage des contenus
- Débogage et mise en ligne



Accueil Les thématiques Les lucioles La ludothèque La bibliothèque La philosophie Contact

| Accueil

Bienvenue

Ce site est autant l'**aboutissement** que le **début d'un vaste travail**. Il est le résultat de nombreux entretiens que nous avons eu avec les parents des enfants fréquentant l'ASBL Les Lucioles, à Lasne.

Au fil des années, nous **avons accumulé** des cartes de visite, des articles, acheté des livres, noté sur un bout de papier le titre d'une émission intéressante, relevé des sites internet intéressants.

Ces ressources nous ont **servi**, nous servent encore lors des entretiens formels ou des discussions informelles que nous avons avec les **parents**. Bon nombre de leurs demandes, de leurs questionnements ont trouvé une réponse via ces ressources ; ces derniers alimentent leur curiosité, leurs réflexions et les soutiennent dans leur parentalité singulière.

En tant que professionnels, nous y avons également trouvé un support à la mise en œuvre du projet pédagogique des Lucioles.

Tous ces trésors ont été répartis et classés dans **12 valisettes** : L'alimentation, le sommeil, le développement moteur, le développement psycho affectif, les jeux ont chacun leur caisse ; la santé, la communication, les généralités, les parents au quotidien, le soutien social sont des thèmes également repris autant que les loisirs et l'Après-Lucioles (l'école).

Trouver une ressource



Notes méthodologiques

Phase de maturation

Bien que peu fertile en matière de production tangible, cette phase est indispensable tant pour clarifier les idées et ainsi identifier au mieux les ressources qui seront nécessaires que pour permettre l'appropriation du projet par l'équipe. En outre, cela permet de mieux définir la demande (le « cahier des charges ») qui sera faite aux fournisseurs/prestataires.

Modalités de collaboration

En raison d'agendas chargés pour les prestataires externes (communicant et développeur web), la collaboration a débuté plus tard que souhaité. L'enjeu était donc aussi de travailler rapidement, efficacement et en allouant des ressources (essentiellement par la définition de priorités dans le travail quotidien) afin de se mobiliser intensément pendant plusieurs périodes. Un bémol cependant est à pointer concernant la formation à l'utilisation du back office qui n'est arrivée que tardivement pour des raisons d'agenda du développeur web. Cela a freiné la mise en ligne de certains contenus et a eu un impact sur le projet.

Planification

Des battements étaient prévus dans le planning afin de faire face aux aléas éventuels tout en respectant l'engagement vis-à-vis du délai imposé par la CAIRN. Cela a été payant puisque deux éléments sont venus menacer la bonne réalisation du projet.

- Absence dans l'équipe : constituée initialement de 4 personnes, elle a dû être ramenée à 3. Quelques autres personnes de l'équipe ont pu être associées pour pallier ce contretemps. Chacun a pu prendre ses responsabilités dans l'intérêt du dossier et cela s'est avéré bénéfique pour la cohésion de l'équipe, la connaissance et l'adhésion au projet.
- Obsolescence de certaines ressources : des ressources présentes dans les valisettes « physiques » étaient entre temps devenues obsolètes ou inadaptées au format numérique (p. ex. : certains éléments d'informations ne peuvent être délivrés sans un accompagnement oral). Il a fallu intégrer une phase de tri et d'évaluation des différentes ressources avant leur mise en ligne.

Toutefois, malgré les moments de battement prévus au planning initial, ces imprévus ont forcés à revoir les priorités de sorte qu'il n'a pas été possible de mener un test auprès des usagers (parents, professionnels et équipe) avant la mise en ligne. Malgré tout, ces choix ont permis de proposer des contenus actualisés et adaptés au site. En outre le choix d'un site évolutif permet d'envisager sereinement l'évolution des contenus proposés en ligne.

Budget

Le budget constitue un « faux » frein en regard des quelques deux cents heures de travail passées par l'ensemble de l'équipe (interne et externe). En effet, s'il avait fallu répartir cette charge de travail sur l'équipe « interne » uniquement cela aurait été au détriment de la mission principale de l'ASBL. La qualité de travail s'en serait ressentie et les bénéficiaires en auraient pâti les premiers. Les personnes impliquées ont été de précieuses ressources. Cet exercice a eu des retombées bénéfiques parmi l'équipe des Lucioles (personnel et direction) qui s'est impliquée en profondeur dans une activité au cœur même des missions portées par l'association.

Facteurs de succès

- Choix des prestataires : cet élément paraît crucial tant les compétences professionnelles (ici la méthodologie de travail, la créativité, les compétences en communication, l'attitude axée résultats, le développement web...) et organisationnelles (la préparation des réunions, la systématisation des collectes de contenus, le suivi du projet, la capacité à transformer des difficultés en opportunités...) peuvent constituer des leviers ou des freins très importants.
- Flexibilité et capacité d'adaptation : éléments cruciaux également puisque tant l'équipe qui a assumé les responsabilités demandées que la direction qui a repris le travail à bras le corps ont été deux conditions essentielles du succès de cette réalisation.

Chapitre 5

La capitalisation

La CAIRN souhaitait documenter les processus ayant abouti à la réalisation des projets soutenus entre 2015 et 2018 (hall d'accueil, valisettes, site Internet). Cette documentation porte le nom de « processus de capitalisation ». Les Lucioles ont choisi de documenter également cette étape de capitalisation qui, in fine, a abouti à la rédaction du présent document et des capsules vidéos qui l'accompagnent.

Processus

- 1 Identification d'un consultant ayant l'expérience de ce processus. Les Lucioles se sont tournées vers le conseiller en communication qui les avait déjà accompagnées dans la mise en place du site Ricochet. Il s'est avéré que celui-ci avait déjà une expérience des processus de capitalisation.
- 2 Organisation d'une rencontre entre la CAIRN, les Lucioles et le consultant. Cette étape permet de spécifier les attentes de chacun et les éléments attendus à l'issue de la collaboration de façon à ce qu'une offre de collaboration puisse être formalisée.
- 3 Initialisation d'une phase d'échange entre la direction et le consultant afin de défricher le terrain, de recenser les ressources existantes (personnes, documents) et d'identifier les informations à récolter.
- 4 Réception d'un plan du processus.

Atout

La planification réalisée a considéré des moments de battement afin de parer à d'éventuels retards ou complications dans la récolte d'informations par exemple. Le planning est évolutif et, entre mai et octobre, cinq versions seront réalisées au fil de l'avancée du projet.

- 5 Définition des leaders au sein des Lucioles.
- 6 Tenue d'une réunion de lancement pour visualiser le produit fini, collecter les premières informations disponibles (rapports de réunion, pv...) et définir les informations à recevoir.
- 7 Identifier les publics cibles auprès desquels collecter de l'information :
 - a. Direction
 - b. Assistante sociale
 - c. Equipe
- 8 Construction d'un document facilitant la collecte des données auprès des publics-cibles :
 - a. Pour la direction et l'assistante sociale : un questionnaire papier
 - b. Pour l'équipe : une réunion collective
 - c. Pour les parents : un questionnaire en ligne a été envisagé
- 9 Présentation à l'ensemble de l'équipe.
- 10 Réception d'informations récoltées auprès de la direction et de l'assistante sociale selon le questionnaire préétabli.

A partir de cette étape le rôle du consultant glisse de l'appui méthodologique vers la coordination et la création des contenus. Le consultant a notamment assuré les éléments qui suivent.

- 11 Recherche de fournisseurs pour réaliser les supports prévus et réalisation des briefings à leur attention.

Atout

Les retours de l'équipe et notamment de l'assistante sociale ainsi que l'expérience du consultant ont permis d'apporter deux réponses à la demande de la CAIRN : d'une part un support visuel, synthétique et plus ludique matérialisé par des capsules vidéos et un support plus technique et détaillé sous la forme du présent document.

- 12 Collecte des données auprès de l'équipe sous la forme d'un atelier participatif animé par une facilitatrice en intelligence collective.
- 13 Réalisation du chemin de fer et de la maquette pour la mise en page du présent document.
- 14 Réalisation des storyboards nécessaires à la production des capsules vidéos.
- 15 Analyse et structuration de l'information récoltée.
- 16 Rédaction des contenus et suivi avec les fournisseurs (graphiste, illustratrice et monteur vidéo).
- 17 Coordination des relectures et récolte des commentaires de la direction et de l'assistante sociale.



Notes méthodologiques

Planification

La planification dynamique des activités a constitué une force du processus de capitalisation mais n'a pas suffi à garantir une clôture du projet dans les temps (1 mois de retard a été constaté). Toutefois elle a permis de conserver une certaine flexibilité. Celle-ci a été un atout puisqu'elle a renforcé la pertinence de la démarche entreprise en organisant un atelier participatif ou en garantissant l'intervention d'un graphiste qui n'était pas prévue initialement.

Intelligence collective

L'intervention de la facilitatrice en intelligence collective a permis de réaliser la collecte d'informations sous la forme d'un atelier durant lequel chaque membre de l'équipe a été impliqué. La participation de tous a été assurée grâce à l'utilisation de la facilitation visuelle (*sketchnoting*) qui permet de matérialiser le contenu de la réunion aux yeux de tous et en direct sous la forme de dessins. En outre cela a été l'occasion de transmettre à chacun l'histoire et les objectifs visés par les différents projets (hall d'accueil, valisettes, site Internet). En effet, certains membres de l'équipe, arrivés plus récemment, n'en ont pas vécu la mise en place.

Apports de la facilitation visuelle

Outre l'appropriation et la participation de tous au processus de collecte de données, la facilitation visuelle a permis de répondre à un questionnement lié à la réalisation des capsules vidéos. Si la pertinence de ce média semblait acquise, il a été plus difficile de mettre en images la capitalisation. En effet comment rendre compte de processus de façon dynamique et visuelle ? La solution est apparue lors de l'atelier d'intelligence collective. La qualité des dessins réalisés a convaincu que l'illustration serait la méthode idéale pour rendre compte en vidéo de l'information recueillie.

Conclusions

A propos du site Ricochet et des valisettes

Aujourd'hui le site Internet Ricochet présente les valisettes de façon virtuelle et plus visuelle. Cela facilite le travail de l'assistante sociale qui possède une vision plus complète et plus fine des ressources présentes dans les valisettes.

Par ailleurs, l'étape de la numérisation a été bénéfique car elle a forcé à ouvrir les valisettes et à en explorer à nouveau le contenu, à le trier, à réfléchir et valider les différentes catégories de médias et les thématiques. Ainsi la numérisation des valisettes a clarifié le projet « matériel » des valisettes. Par extension, le site Ricochet n'est pas tant la virtualisation des valisettes que celles-ci sont devenues la matérialisation du site. Si dans un premier temps les valisettes ont nourri le site Ricochet, aujourd'hui le site agrège des ressources qui à leur tour vont enrichir les valisettes physiques.

Enfin, grâce à la complémentarité du site Ricochet, les valisettes ont aussi plus de sens puisqu'elles complètent le continuum d'informations aux publics. Dans les valisettes se trouvent des informations qui peuvent être données avec un cadrage ou un accompagnement particulier réalisé par l'assistante sociale ou par l'équipe des Lucioles. A l'inverse sur Internet, l'accompagnement n'est pas possible et donc le choix des ressources est à opérer avec plus de prudence pour éviter la culpabilisation, l'apport d'informations contradictoires, la surinformation et d'autres situations potentiellement anxiogènes pour les parents.



The screenshot shows the Ricochet website interface. At the top left is the Ricochet logo, a stylized figure with colorful dots above it. To the right are three images: a child in a striped shirt, hands holding a red pen, and hands holding a colorful ball. Below these is a navigation menu with seven items: Accueil, Les thématiques, Les lucioles, La hodothèque, La bibliothèque, La philosophie, and Contact. The 'Les thématiques' item is highlighted. Below the menu is a breadcrumb trail: | [Les thématiques](#) > Le jeu. Underneath is a section titled 'Le jeu' with a small icon of a game board. A text box contains the following text: 'Si le jeu permet de s'amuser et nous paraît naturel et spontané, il ne l'est pas toujours pour certains enfants dont les compétences cognitives ou motrices sont altérées. Quelques idées !'

A propos du processus de capitalisation

Cette aventure a été réellement passionnante à mener. Elle a permis aux Lucioles de prendre un recul réflexif sur ses pratiques et sur les activités menées dans le cadre du soutien de la CAIRN ces dernières années.

Elle a en outre permis de communiquer l'histoire récente de l'ASBL auprès de l'équipe.

Le processus a toutefois été assez lourd et gourmand en ressources. Comme évoqué dans le chapitre 4, le budget constitue un faux frein en regard des heures de travail passées sur le projet (environ 180h). Toutefois, l'énergie mentale et le temps consacré à faire aboutir les différentes réalisations (fresque, document de capitalisation et capsules vidéos) ont été conséquents. La complexité du processus, la richesse des informations à récolter, la multiplicité des sources, la difficulté à identifier des tâches précises et leur chronologie tant d'années plus tard constituent les principaux écueils rencontrés.

Ce document clôture 5 années d'un partenariat riche que les auteurs ont tenté d'objectiver au mieux, au travers d'un processus critique systématique dans l'espoir qu'il puisse inspirer et soutenir toute autre structure qui souhaiterait initier un processus similaire (aménagements, documentation, numérisation de ressources ou capitalisation).



Les Lucioles asbl

- Service d'Accueil Spécialisé pour Jeunes
- Crèche

Rue du Vieux Monument 7
1381 Lasne
T : 02 633 29 23
info@leslucioles.be



Ce document n'est pas destiné à la vente et doit être distribué gratuitement.
Son format a été conçu pour une diffusion essentiellement numérique.