

L'ONE et vous, quelles collaborations?

Vous êtes accueillant(e) autonome, professionnel(e) dans une maison d'enfants ou responsable de la direction de celle-ci: quelles sont les relations à créer, à entretenir avec l'ONE ?

Le chemin se construit avec les agents de l'ONE dès votre premier contact téléphonique. Vous êtes en attente d'informations pour ouvrir votre milieu d'accueil. Quels types de milieu d'accueil (familial ou collectif – subventionné ou non...)? Où? Quelles sont les normes à respecter? Quelles sont les exigences pour exercer ces métiers de l'accueil de la petite enfance? Bref, une multitude de questions se posent lorsqu'un projet de milieu d'accueil voit le jour.

Les Agents conseils ou les Coordinateurs accueil vous accompagnent dans l'élaboration de votre projet jusqu'à son ouverture:

- ils vous donnent des outils d'informations (différentes législations, brochures...);
- ils vous accompagnent, selon vos besoins, dans la création de votre projet ainsi que dans sa mise en œuvre;
- ils donnent leurs avis sur votre règlement d'ordre intérieur et votre projet d'accueil, conformément au Code de qualité de l'accueil.

Néanmoins, d'autres acteurs interviennent à l'ONE, comme l'Administration subrégionale dont vous dépendez. Cette Administration se prononcera sur votre demande d'autorisation sur base d'un rapport remis par l'agent compétent de l'Office (l'Agent conseil ou le Coordinateur accueil). Toutefois, cette Administration peut également notifier une mise en demeure, voire un retrait d'autorisation, selon certains manquements constatés et non modifiés. Le lien avec ce dernier se fait aussi avec l'appui du Coordinateur subrégional de votre subrégion.

Durant vos années de fonctionnement, vous êtes surtout en relation avec un Agent conseil ou avec un Coordinateur accueil, selon votre type d'accueil. Leurs rôles portent principalement sur:

- l'accompagnement dans votre travail au quotidien;
- la vérification des normes en vigueur, ainsi que la qualité de l'accueil.

En effet, votre secteur de travail est en constante évolution et touche beaucoup de domaines différents, ce qui mérite un suivi particulier à plusieurs niveaux, notamment :

- au niveau législatif: sur la réglementation générale des milieux d'accueil, en matière de capacité d'accueil, de sécurité incendie, de sécurité alimentaire...
- au niveau des connaissances de l'enfant: son développement physique, psychique, affectif, ses besoins...
- au niveau des attentes des parents: Comment communiquer? Comment se présenter? Le règlement d'ordre intérieur et votre projet d'accueil seront deux outils très importants: comment les présenter de manière à ce qu'ils deviennent de vrais outils de communication?

- au niveau de l'environnement de l'enfant: comment améliorer les infrastructures, diversifier le matériel de puériculture, veiller à la prévention des pollutions intérieures...
- au niveau de votre statut professionnel: les obligations en matière de déclaration fiscale de revenus, les assurances, les certificats médicaux,...
- au niveau des formations continues: la responsabilité que vous assurez dans votre activité professionnelle vous oblige, non seulement, à répondre aux conditions de formations de base mais également à poursuivre des formations continues auprès de l'opérateur de formation de votre choix.

Les agents que vous êtes amenés à rencontrer ne peuvent être experts dans tous les domaines. Dès lors, ils vous orienteront vers d'autres services plus appropriés ou compétents pour répondre à des matières plus spécifiques. Ces services peuvent être internes ou externes à l'ONE.

Certains agents travaillent en étroite collaboration avec d'autres intervenants de l'ONE parmi lesquels:

- les conseillers pédagogiques pour le domaine psychopédagogique;
- le conseiller médical pour la santé en collectivité;
- la Direction juridique;
- la Direction de la Coordination de l'accueil ou le Service des milieux d'accueil non subventionnés de
- l'Administration centrale de l'Office;
- les diététiciennes...

Quelles formes peuvent prendre nos rencontres?

En général, les rencontres sont programmées en concertation mutuelle entre vous et les agents de l'ONE. En effet, trouver un moment privilégié pour se parler est indispensable; se fixer des objectifs de rencontre permet de préparer des questions et de réfléchir ensemble sur les pistes à creuser.

Néanmoins, plusieurs formules se déclinent selon les situations vécues:

- il arrive en effet que vous soyez l'auteur d'une demande de visite, suite à un événement particulier ou une nouvelle orientation (obligations légales). Un échange sur votre réalité dans votre milieu d'accueil devient indispensable pour la continuité de votre projet;
- parfois, c'est l'ONE qui sollicite une rencontre pour maintenir le lien, pour évaluer ensemble l'évolution de votre milieu d'accueil et réfléchir sur les modalités d'amélioration de la qualité de l'accueil;
- par ailleurs, il arrive que des parents nous interpellent. Dès lors, l'agent cherche avec vous à comprendre la situation et à construire des pistes de solutions;
- enfin, mais plus rarement, des visites de contrôle peuvent être réalisées lorsque des attentes particulières sont notifiées, soit par l'agent de l'ONE et/ou par le Comité subrégional.

En conclusion, elle est aujourd'hui bien loin la période où l'accueillante ou les milieux d'accueil collectifs assumaient un rôle de «garde» de l'enfant et devaient répondre au mieux à

ces besoins primaires: manger, boire, dormir et être changé.

Votre métier est complexe et requiert d'énormes connaissances en termes de savoir faire et de savoir être. Notre collaboration est indispensable et sera d'autant plus constructive si une relation de confiance s'installe et s'entretient, en toute reconnaissance professionnelle!

Katrien Michel-Goffaux
Coordinatrice accueil ONE