

Fiche TEC2007n°2 Etude sur les références communes entre les secteurs de l'Accompagnement et de l'Accueil de l'ONE

- **Promoteur :**

Madame V. HALBARDIER, CERES (Centre d'enseignement et de recherche pour l'environnement et la santé). Chercheurs : Véronique HALBARDIER, Dominique FILEE, Isabelle JOSLET, Julie DEPIREUX et Catherine PHILIPPET

- **Contexte :**

La spécialisation des deux grands secteurs de l'Accueil et de l'Accompagnement, débutée à l'aube des années nonante, s'est concrétisée au fil de cette décennie.

Cette nécessité de spécialisation s'appuie sur la complexité de plus en plus grande des matières traitées. Elle relève aussi du fait que l'ONE ne joue pas le même rôle et n'a pas le même statut dans les deux secteurs.

Dans le secteur de l'Accueil, l'ONE exerce un contrôle des normes et accompagne des démarches visant à la qualité mais il n'est pas pouvoir organisateur, tandis que dans le secteur de l'Accompagnement, l'ONE est à la fois pouvoir organisateur (les TMS et les coordinateurs sont des agents de l'ONE) et il est aussi pouvoir subsidiant vis à vis des pouvoirs organisateurs des consultations.

Cet effort commun de spécialisation s'est concrétisé par la mise en place de nouvelles fonctions comme par exemple les Coordinateurs accueil et accompagnement, les Conseillers pédagogiques.

Dans le secteur de l'Accueil on observe que la spécialisation a favorisé une meilleure prise en compte de la dimension pédagogique de l'accueil et l'accompagnement du code de qualité.

Dans le secteur de l'Accompagnement de la prévention médico-sociale, la spécialisation a permis de mobiliser les équipes des consultations pour mettre en oeuvre la réforme et en particulier les projets santé-parentalité.

Sans remettre en cause ce processus de spécialisation qui est garant de la qualité du travail, un certain nombre d'effets non souhaités sont rapportés par les acteurs de terrain :

- Crainte de voir les deux secteurs évoluer différemment
- Difficulté d'échanges d'informations devenues trop complexes.
- Concepts utilisés ne recouvrant pas spécifiquement la même réalité
- Risques d'incohérence dans les pratiques.

Il importe d'en évaluer la réalité et d'y apporter des remèdes :

- **Type :**

Recherche menée de décembre 2006 à juin 2007, au départ d'entretiens individuels avec les cadres dirigeants de l'Institution ; Analyse de contenu de documents officiels de l'ONE décrivant le contexte et les missions relatives aux secteurs de l'Accueil et de l'Accompagnement ; Enquête participative auprès de professionnels de terrain (Coordinatrices des deux secteurs, Conseillères pédagogiques, Coordinateurs subrégionaux, TMS, référentes EDUS).

- **Objectifs :**

Sur base des différentes productions fournies par l'ONE au moment du démarrage de la recherche, il convient de s'interroger sur les convergences des deux secteurs (en termes de principes d'actions, de pratiques et de concepts) mais aussi de relever les particularités de chacun des secteurs et les difficultés éventuelles.

Réaliser une enquête participative auprès des travailleurs de terrain afin d'évaluer ce qui rassemble les deux secteurs et ce qui pose éventuellement question et le cas échéant : pour qui ? pourquoi ? et comment renforcer les liens et la cohérence ?

Dans un troisième temps, il s'agira de proposer les mesures les mieux adaptées pour conjuguer spécialisation et cohérence institutionnelle.

- **Résultats :**

La spécialisation des deux secteurs de l'Accompagnement et de l'accueil était une nécessité. Elle n'est nullement remise en cause au terme de cette étude. Il apparaît néanmoins que des points de convergence sont à retrouver et des dysfonctionnements sont épinglés ici et là. Différentes recommandations sont faites à ce propos par le CERES pour retrouver une unité de vue quel que soit le secteur considéré.

Des recommandations ciblent :

- L'ancrage de la transversalité : renforcer le sentiment d'appartenance à l'institution ; maintenir une culture de partenariat ; prévoir un cadre fonctionnel permettant dans des situations bien ciblées, un espace de fonctionnement transversal ; associer les professionnels au processus de changement ; développer davantage l'articulation entre le niveau central et le terrain pour permettre des moments de recherche de solutions communes aux problèmes rencontrés entre les deux secteurs.

- Piloter la transversalité : ce pilotage est à porter à la fois par l'Administration centrale et le niveau subrégional.

- Impliquer davantage les différents acteurs dans la transversalité : certains professionnels sont identifiés comme ayant un rôle privilégié dans la mise en lien des deux secteurs. Des conditions sont à remplir et des aménagements à prévoir pour que leur rôle puisse s'exercer de la façon la plus productive (sont cités notamment : le médecin Coordonnateur et les Conseillers pédagogiques).

- Meilleure communication transversale : notamment, veiller à la formation/information du personnel entrant en fonction. Développer l'équipement informatique et former le personnel des deux secteurs à cet effet.

- Favoriser les rencontres entre professionnels dans une optique de transversalité : organisation de journées d'études pour l'Accueil et l'Accompagnement ; collaborations à intensifier dans le cadre des campagnes thématiques, intensification des formations intersectorielles.

- **Suivis :**

Les résultats de cette étude sont travaillés actuellement en interne. Ils sont mis en parallèle avec l'étude menée par DIALOGIC sur la charte graphique.

- **Personnes de contact :**

CERES (Centre d'enseignement et de recherche pour l'environnement et la santé) Madame V. HALBARDIER.

Université de Liège

Place Delcour 17, bât. L1

4020 LIEGE

Direction Etudes et Stratégies :

Mme SOMMER (Directrice) : myriam.sommer@one.be

Mr DE JONGHE (Collaborateur) : cedric.dejonghe@one.be