

GUIDE À L'USAGE DES VOLONTAIRES AU SEIN DES CONSULTATIONS DE L'ONE



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	5
2. L'OFFICE DE LA NAISSANCE ET DE L'ENFANCE EN BREF	6
2.1. Ses missions	6
2.2. Ses valeurs	6
3. LES CONSULTATIONS DE L'ONE	7
3.1. Les différents types de consultations	7
3.2. Le Projet Santé-Parentalité	7
4. LA RÉGLEMENTATION ENCADRANT LES CONSULTATIONS	8
5. LES ACTEURS DU SECTEUR DES CONSULTATIONS DE L'ONE	9
5.1. Au niveau local	9
5.1.1. Les Volontaires	9
5.1.2. Les Partenaires Enfants-Parents	9
5.1.3. Les Médecins	9
5.1.4. Les Interprètes	9
5.1.5. D'autres Intervenants	9
5.2. Au niveau de l'encadrement sur le terrain	9
5.2.1. Les Coordinateurs Accompagnement	9
5.2.2. Le Support à la Coordination des Volontaires	9
5.2.3. Les Conseillers Techniques	9
5.2.4. Les Conseillers Pédiatres	10
5.2.5. Les Agents du Service Interne de Prévention et de Protection	10
5.2.6. Les Inspecteurs Comptables	10
5.3. Au niveau de l'encadrement régional	10
5.3.1. Le Pouvoir Organisateur	10
5.3.2. L'ONE subrégional	10
5.3.3. Les Responsables Régionaux de la Coordination Accompagnement	10
5.4. Au niveau de l'encadrement central	10
5.4.1. Le Département Accompagnement	10
5.4.2. La Direction Coordination Accompagnement	11
5.4.3. La Direction des Consultations et des Visites à Domicile	11
6. LE COMITÉ DE LA CONSULTATION	12
6.1. La composition du Comité de la consultation	12
6.2. L'accès au volontariat au sein du Comité	12
6.2.1. Le profil du volontaire en consultation	12
6.2.2. La liste de composition du Comité de la consultation	12
6.3. Les missions du Comité et du Pouvoir Organisateur	13
6.3.1. Les missions du Comité	13
6.3.2. Les missions du Pouvoir Organisateur	13
6.4. Les rôles des volontaires au sein du Comité	13
6.4.1. Les missions spécifiques des volontaires de gestion	13
6.4.2. Les missions spécifiques des volontaires d'accueil	14
6.4.3. Les missions spécifiques des volontaires d'animation	15
6.5. Les droits et engagements des volontaires	15
6.5.1. Le secret professionnel	15
6.5.2. Les signes distinctifs religieux	16
6.6. Le fonctionnement du Comité de la consultation	16
6.7. La forme juridique du Comité de la consultation	17
6.7.1. Les raisons de préférer le modèle de l'association de fait	17
6.7.2. Les raisons d'écarter le modèle de l'ASBL	17

7. LES FORMATIONS À DESTINATION DES VOLONTAIRES DES CONSULTATIONS 18

8. LES ASSURANCES COUVRANT L'ACTION DES VOLONTAIRES 19

9. LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DES VOLONTAIRES 20

 9.1. Le subventionnement des Comités par l'ONE 20

 9.2. Le défraiement des volontaires par le Comité 20

 9.2.1. L'indemnité de secrétariat 20

 9.2.2. L'indemnité d'entretien des locaux 20

 9.2.3. L'indemnisation de frais de déplacement 21

 9.2.4. D'autres types d'indemnisation moins fréquents 21

 9.3. Les systèmes de défraiement autorisés par la loi 21

 9.3.1. Le système des frais forfaitaires 21

 9.3.2. Le système des frais réels 21

 9.3.3. Le système mixte 21

10. LES COORDONNÉES DE CONTACT UTILES 22

11. CONCLUSION 23



Ce document est destiné à tous les volontaires (couramment appelés bénévoles) actifs dans les consultations et est systématiquement distribué aux nouveaux volontaires. Il a été élaboré par l'Administration en 2007-2008 après une large consultation des représentants de tous les acteurs concernés et fait l'objet de mises à jour régulières.

Ce guide vous permettra de mieux **comprendre l'ONE**, son **fonctionnement** et les **rôles des différents acteurs** de la consultation ainsi que les **dispositions prises** par l'**Office** à l'égard des volontaires actifs au sein de ses consultations dans le respect de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires¹.

Le volontariat ou bénévolat, engagement libre et gratuit de personnes agissant pour d'autres et dans l'intérêt collectif, revêt une grande importance dans notre société. Non seulement il renforce la solidarité sociale mais il favorise également une acquisition non négligeable de compétences et de savoir-faire.

Comme stipulé dans la loi, laquelle régit le volontariat exercé et organisé en Belgique, ce document aborde notamment les **quatre points** suivants : l'**ONE**, les **assurances prises à l'égard des volontaires**, le **remboursement des frais** encourus par les volontaires et enfin, le **secret professionnel** auquel ces derniers sont soumis.

Le guide renvoie de temps à autre vers d'autres documents informatifs, lesquels fournissent davantage de précisions sur une thématique abordée. Ces documents complémentaires, signalés par le symbole  en note de bas de page, sont disponibles à la demande auprès de la Direction des Consultations et des Visites à Domicile (DCVD) de l'ONE. La plupart sont également disponibles sur le site www.one.be, de même que le présent guide.

Sans les nombreux volontaires qui, associés aux Partenaires Enfants-Parents (PEP's) et aux médecins, forment les équipes de consultation, l'ONE ne pourrait pas remplir ses missions d'accompagnement des enfants et de leurs familles dans ses quelques 600 lieux de consultation.

Le volontariat dans une consultation est une occasion de rencontres intergénérationnelles permettant à chacun de vivre des moments riches de collaboration, des occasions de plaisirs simples partagés.

Nous vous remercions de votre engagement et vous souhaitons la bienvenue au sein de la consultation et plus largement dans l'univers de l'Office de la Naissance et de l'Enfance.



 1 • Le texte intégral de cette loi peut être consulté sur Internet ou fourni à la demande.

2 L'OFFICE DE LA NAISSANCE ET DE L'ENFANCE EN BREF

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

L'ONE, régi par le Décret de la Communauté française du 17/07/2002 portant réforme de l'Office de la Naissance et de l'Enfance, est un organisme d'intérêt public qui dépend de la Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique. L'Office a ainsi succédé, en 1987, à l'Œuvre Nationale de l'Enfance, qui fut créée par la loi du 5 septembre 1919.

L'ONE est l'organisme de référence, en Fédération Wallonie-Bruxelles, pour toutes questions relatives à l'enfance, aux politiques de l'enfance, à la protection de la mère, au soutien à la parentalité, à l'accompagnement médico-social de la future mère et de l'enfant en harmonie avec son environnement socio-familial mais aussi à l'accueil de l'enfant en dehors de son milieu familial. L'ONE est actif dans la Région de Bruxelles-Capitale et dans toute la Wallonie (à l'exception des communes germanophones).

L'ONE est un organisme doté d'un Conseil d'Administration avec à sa tête un Président. Le fonctionnaire dirigeant est l'Administrateur Général.

2.1. SES MISSIONS

L'ONE a deux missions fondamentales dans ses attributions :

- **L'ACCOMPAGNEMENT de l'enfant et des jeunes dans leur environnement social et en relation avec leur milieu familial** (consultations prénatales, consultations pour enfants, visites à domicile du PEP's, centres de médecine scolaire, équipes SOS Enfants...).
- **L'ACCUEIL le soutien, le contrôle et le subventionnement de l'accueil de l'enfant en dehors du milieu familial :** milieux d'accueil pour les enfants de 0-3 ans et + (crèches, préguardiennats, accueillantes autonomes ou conventionnées) et Accueil Temps Libre destinés aux enfants de 3-12 ans et + (accueil extrascolaire, centres de vacances, écoles de devoirs).

Parallèlement à ces 2 missions de base, l'ONE développe des missions transversales qui se déclinent à travers le soutien à la parentalité et l'information des parents, la promotion de la santé et l'éducation de celle-ci, la promotion de la formation continue des acteurs des politiques de l'enfance, la réalisation de recherches, l'évaluation des besoins et des expériences innovantes.

2.2. SES VALEURS

Les valeurs de l'ONE, la **qualité** – la **bienveillance** – l'**équité** – la **continuité** – l'**éthique**, guident aussi bien les relations avec les professionnels (PEP's, médecins, services administratifs...) que celles qui vous lient aux familles.

Ces valeurs découlent de la mission première de l'Office qui est d'assurer le bien-être des enfants dans leurs milieux de vie. Elles concernent tous les acteurs de l'ONE au quotidien, en ce compris les volontaires, quelle que soit leur fonction ou leur proximité aux enfants et aux familles.



3 LES CONSULTATIONS DE L'ONE

3.1. LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONSULTATIONS

Les consultations pour enfants de l'ONE², organisées par un Comité de volontaires, ont pour objectif d'aider les parents à assurer à leur enfant une croissance et un développement harmonieux.

Ces structures constituent un relais indispensable de médecine préventive et sociale en Fédération Wallonie-Bruxelles. Leur but est de promouvoir, de suivre et de préserver la santé des enfants de 0 à 6 ans, et non de soigner les enfants malades.

Les **maisons de l'enfance** poursuivent les mêmes objectifs que les consultations pour enfants tout en incluant les termes d'un partenariat avec d'autres consultations pour enfants et services liés à la petite enfance.

Les **antennes** sont, quant à elles, des structures délocalisées dépendant d'une consultation pour enfants ou d'une maison de l'enfance. Elles partagent les objectifs et participent au Projet Santé Parentalité de la consultation pour enfants à laquelle elles sont attachées. Elles disposent en outre d'un Comité de bénévoles commun avec leur consultation de référence.

Les **consultations périodiques** ainsi que les **tournées de consultations mobiles**, directement organisées par l'ONE dans des régions plus rurales, poursuivent les mêmes missions que les consultations pour enfants. Bien que ces types de structures ne requièrent pas la mise en place d'un Comité et la désignation de volontaires chargés de leur gestion (voir section 6), on y rencontre néanmoins régulièrement des bénévoles qui apportent une collaboration tout à fait précieuse au PEP's en charge de la consultation.

Les différents types de consultations pour enfants³ se répartissent sur tout le territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française), autrement dit dans la Région de Bruxelles-Capitale et dans toutes les communes de Wallonie à l'exception des germanophones.

Une ou plusieurs consultations d'au moins un type est présente, ou sont présentes, sur le territoire de chaque commune. Le nombre de consultations sur le territoire d'une commune donnée est bien entendu fonction de sa densité démographique et de ses caractéristiques socio-économiques, mais aussi de l'intensité, au cours du 20^{ème} siècle, des initiatives locales de création des consultations.

Depuis le début des années 2000, là où cela fait sens, certains rapprochements de lieux de consultation sont toutefois encouragés, tout en conservant l'esprit d'un

service de proximité et donc d'une implantation locale forte, et dans le respect des acteurs en charge du fonctionnement des structures.

Enfin, il existe également des **consultations prénatales**⁴, lesquelles ont pour mission l'accompagnement médico-social de la femme enceinte. La grande majorité de ces suivis se déroulent au sein des infrastructures hospitalières. Néanmoins, quelques consultations prénatales dites de quartier sont aussi établies en dehors des hôpitaux, principalement en Région de Bruxelles-Capitale.

3.2. LE PROJET SANTÉ-PARENTALITÉ

Chaque consultation pour enfants développe un Projet Santé-Parentalité (PSP) qui inclut :

- l'**organisation** d'un **service universel**, basé sur le programme d'accompagnement préventif pour le bien-être de l'enfant, pour tous les enfants de 0 à 6 ans accomplis fréquentant la structure ;
- un **suivi renforcé** pour les enfants ayant des besoins spécifiques correspondant aux situations de vulnérabilité définies par l'ONE ;
- des **activités collectives** de soutien à la parentalité, de promotion de la santé et de prévention médico-sociale pouvant être menées en partenariat avec d'autres services sociaux, médicaux ou médico-sociaux.

Le PSP⁵ donne l'occasion aux Partenaires Enfants-Parents, aux médecins et aux Comités de volontaires de définir les activités déployées au sein des consultations pour les 5 années suivantes et de les faire connaître de manière explicite aux parents, à l'Administration et au monde politique. Chaque PSP doit être approuvé par l'ONE sur base des avis du Coordinateur Accompagnement et du Conseiller pédiatre.

Le PSP est ensuite décliné en un Programme Annuel d'Activités (PAA)⁶, que nous vous demandons de réfléchir chaque année en équipe avant rédaction par les PEP's. Il reprend toutes les activités de la consultation aussi bien pour le service universel que pour le suivi renforcé et les activités collectives de soutien à la parentalité. Une énumération exhaustive de toutes les activités de la consultation permet de donner une vision complète et objective de l'action de la consultation. Le PAA doit être approuvé par l'ONE sur base de l'avis du Coordinateur Accompagnement.

 2 • Voir à ce sujet la brochure « La consultation pour enfants. Des questions au sujet de votre enfant ? ».

 3 • Par commodité, on utilise l'appellation générique de « consultations pour enfants » pour évoquer l'ensemble des types de structures de suivi de l'enfant.

 4 • Voir à ce sujet la brochure « La consultation prénatale. Des questions au sujet de votre grossesse ? ».

 5 • L'Administration de l'ONE envoie, tous les 5 ans, une circulaire de consignes accompagnée des canevas-types à compléter.

 6 • L'Administration de l'ONE envoie, chaque année, une circulaire de consignes accompagnée des canevas-types à compléter.

4 LA RÉGLEMENTATION ENCADRANT LES CONSULTATIONS

Le 9 juin 2004, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française) a adopté un Arrêté portant réforme des consultations agréées ou organisées par l'ONE⁷.

Le contenu de cette réglementation porte essentiellement sur :

- les missions des consultations
- la définition du Projet Santé-Parentalité
- les conditions d'agrément

- le rôle des acteurs des consultations
- ainsi que les modalités de subventionnement des consultations et de rétribution des médecins

Au regard des années écoulées depuis l'entrée en vigueur de cet Arrêté, nous constatons qu'il a aidé à améliorer le service aux familles via le développement des Projets Santé-Parentalité et des Programmes Annuels d'Activités ou encore la meilleure qualité des locaux de consultation.



 7 • L'explication des principaux articles de l'Arrêté concernant au premier chef les volontaires est notamment l'objet du présent guide. Cependant, le texte intégral de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 juin 2004 portant réforme des consultations pour enfants peut être consulté sur internet ou fourni à la demande.

5 LES ACTEURS DU SECTEUR DES CONSULTATIONS DE L'ONE

5.1. AU NIVEAU LOCAL

5.1.1. Les Volontaires

Les volontaires exerçant bénévolement au sein d'une même consultation forment tous ensemble le Comité de volontaires de cette consultation.

Le Comité de consultation est abordé en détails à la sixième section.

5.1.2. Les Partenaires Enfants-Parents

Les Partenaires Enfants-Parents (PEP's) ont une formation d'infirmiers, d'assistants sociaux, de sages-femmes ou d'assistants en psychologie et sont des agents de première ligne en matière de santé publique. **Ils accompagnent, encadrent et soutiennent l'enfant et sa famille** avant la naissance et tout au long des 6 premières années de sa vie. Avec les autres acteurs au niveau local, ils participent au bon fonctionnement de la consultation.

5.1.3. Les Médecins

Les médecins, généralistes ou pédiatres, réalisent le **suivi préventif des enfants** lors des séances en consultation postnatale. Les médecins signent, en tant qu'indépendant, un contrat de collaboration avec l'ONE et leurs prestations sont rémunérées directement par l'Office⁸. Les médecins sont responsables de l'application des programmes de santé dans le cadre de leurs examens médicaux préventifs. Ils peuvent également participer aux autres activités des consultations en collaborant, notamment, à l'élaboration du PSP et du PAA.

5.1.4. Les Interprètes

Depuis 1992, des interprètes en diverses langues peuvent être **présents ponctuellement** au sein des consultations, participer aux **visites à domicile** ou être interpellés par **téléphone**. Des conventions-cadres ont ainsi été passées par l'ONE avec des organismes d'interprétariat social, auxquels les PEP's peuvent directement faire appel.

5.1.5. D'autres Intervenants

Enfin, dans le cadre de la réalisation des activités collectives de soutien à la parentalité, de promotion de la santé et de prévention médico-sociale, les consultations font régulièrement appel à d'autres intervenants extérieurs, à l'instar par exemple de bibliothécaires, de kinésithérapeutes, de psychomotriciens...

Au vu des multiples acteurs présents lors des séances de consultation, l'ONE a prévu des badges différenciés pour les volontaires, médecins et PEP's afin de faciliter leur identification par les familles fréquentant les lieux. Ces badges peuvent être commandés par le Comité de la consultation.

5.2. AU NIVEAU DE L'ENCADREMENT SUR LE TERRAIN

5.2.1. Les Coordinateurs Accompagnement

Il y a actuellement une **quarantaine de CAT** répartis dans les **6 subrégions**. Ils sont les supérieurs hiérarchiques des PEP's et assurent le suivi des consultations.

Le CAT est votre interlocuteur sur le terrain pour toute question relative à la consultation et à la collaboration avec les PEP's. Toute difficulté relationnelle au sein de l'équipe de la consultation (volontaires, PEP's, médecins), à laquelle le Comité estime ne pas pouvoir faire face seul, doit alors lui être relayée. Le CAT exerce de multiples activités que l'on peut regrouper autour de deux grands axes : **l'accompagnement des PEP's** et **l'encadrement des structures de consultation**.

L'accompagnement des PEP's, au niveau individuel ou en équipe, constitue un aspect prioritaire de sa fonction. Il est important pour lui de développer un management de proximité dans des conditions optimales.

Le second aspect important de la fonction de Coordinateur qui vous concerne est relatif au suivi et à l'encadrement des structures. Il veille au **respect des normes d'agrément** et **soutient l'équipe de la consultation** (médecin, PEP's, Comité de volontaires) dans **l'élaboration du PSP** et du **PAA** ainsi que, en étroite collaboration avec les Conseillers Techniques pour les locaux de la Direction des Consultations et Visites à Domicile et le Service Interne de Prévention et de Protection (SIPP), dans les démarches liées aux locaux (mise en conformité, travaux, déménagement).

5.2.2. Le Support à la Coordination des Volontaires

Cette fonction, inscrite au sein de la Direction des Consultations et Visites à Domicile, est entièrement consacrée au volontariat dans les consultations et poursuit notamment des **actions de soutien et de visibilité du volontariat**.

Ainsi, elle répond à vos questions au sujet du volontariat, se tient au courant des évolutions et vous en informe.

Simultanément, elle développe des **outils spécifiques destinés aux volontaires** (pages internet, kit recrutement, journées d'accueil...) tout en les conseillant et les soutenant dans le **recrutement** de nouvelles personnes (publication d'annonces, analyse de la situation de la consultation...).

5.2.3. Les Conseillers Techniques

Les Conseillers Techniques pour les locaux font partie de la Direction des Consultations et Visites à Domicile. Leur rôle est de **soutenir les équipes locales de consultation sur toute question relative aux locaux**.

Ainsi, ils cherchent et visitent les opportunités de locaux lorsqu'une structure est amenée à déménager. En cas d'avis favorable sur les nouveaux locaux trouvés, ils participent à toutes les étapes jusqu'à l'installation de la structure dans son nouvel espace (suivi de travaux, organisation du déménagement, état des lieux...).

En cas de nécessité de réaliser des travaux dans les locaux occupés par la structure, le Conseiller Technique est en charge, au besoin, de fixer les travaux à effectuer, de contacter des entrepreneurs pour faire établir des devis et de suivre les travaux.

5.2.4. Les Conseillers Pédiatres

Le Conseiller pédiatre, dans sa subrégion, donne un avis sur toute question médicale relative à l'enfance. Il a également un rôle de recommandation et de formation vis-à-vis des professionnels de terrain (médecins et PEP's). D'autre part, le Conseiller pédiatre fixe les quotas d'heures médicales attribués aux médecins en consultation et règle les questions d'ordre médical ou en lien avec les médecins.

Enfin, les Conseillers pédiatres, au sein de leur collègue, établissent les lignes directrices de la médecine préventive en consultation pour enfants.

5.2.5. Les Agents du Service Interne de Prévention et de Protection

Le SIPP est en charge, notamment, de la **promotion du bien-être** au travail au sein de l'Office. Dans ce cadre, le SIPP visite les locaux des structures de consultation pour s'assurer qu'ils répondent aux normes fixées par le Règlement Général pour la Protection du Travail et par l'Arrêté du 09/06/2004 portant réforme des consultations. Chaque visite fait l'objet d'un rapport, reprenant des conseils et pistes d'amélioration, qui est transmis à l'équipe de la consultation via la Direction des Consultations et Visites à Domicile.

5.2.6. Les Inspecteurs Comptables

L'Inspecteur Comptable a pour mission de **contrôler** sur place la réalité de la **fréquentation des consultations** et l'**utilisation des subventions**. Il a, en outre, une fonction d'aide et de conseil sur le plan administratif pour les Comités. Lorsque les responsables administratifs des Comités changent, il intervient rapidement pour former les nouveaux responsables à leurs tâches.

Les Inspecteurs Comptables font partie de la DCVD.

5.3. AU NIVEAU DE L'ENCADREMENT RÉGIONAL

5.3.1. Le Pouvoir Organisateur

Toutes les consultations pour enfants ne disposent pas d'un Pouvoir Organisateur (PO), sa présence est facultative. A l'heure actuelle, une majorité de consultations fonctionnent d'ailleurs sans PO.

Néanmoins, la complexité des diverses démarches administratives ainsi que de la vie en société en général est grandissante et certains Comités de volontaires sont parfois heureux de trouver un PO désireux de s'investir avec eux et de leur apporter un soutien et un encadrement.

Le **PO** d'une consultation agréée par l'ONE ne peut toutefois être qu'une **personne morale de droit public**, une **association sans but lucratif** (ASBL), un **établissement d'intérêt public** ou encore une **association de fait**, ne poursuivant aucun but lucratif.

En pratique, il s'agit souvent d'autorités communales, de mouvements féminins, de CPAS, de mutuelles...

5.3.2. L'ONE subrégional

L'ONE dispose, en plus de son Administration centrale située au 95, Chaussée de Charleroi à 1060 Bruxelles (Saint-Gilles), de **6 Administrations subrégionales réparties** en Région de Bruxelles Capitale et dans chacune des provinces de la Région wallonne.

Le Comité Subrégional est un organe politique qui donne un avis sur les dossiers d'agrément des consultations pour enfants. Il se positionne sur toutes les conditions d'agrément ainsi que sur la suspension ou le retrait de celui-ci dans chaque consultation pour enfants. Il se prononce également sur l'autorisation des antennes médico-sociales. Sur base de ces avis, l'Administrateur Général, en fonction de la conformité du dossier, décide de l'octroi d'un agrément à une consultation.

Il appartient au Comité Subrégional d'approuver le PSP sur avis du Coordinateur Accompagnement et du Conseiller Pédiatre. Il informe le Comité de volontaires de la consultation de sa décision.

C'est également au Comité Subrégional qu'il revient d'accorder les dérogations à la limite d'âge des volontaires des Comités de consultation et de veiller à ce que tous les volontaires soient aptes à assurer le bon fonctionnement de la structure, tout particulièrement en ce qui concerne la sécurité des usagers des consultations.

Les Coordinateurs Subrégionaux, à la tête des Administrations subrégionales, sont des relais importants sur le plan local par exemple lors de négociations avec des Pouvoirs Organisateurs ou des pouvoirs publics.

Le bureau des CAT ainsi que des Conseillers Pédiatres se situe au sein des Administrations subrégionales.

5.3.3. Les Responsables Régionaux de la Coordination Accompagnement

Quatre Responsables Régionaux de la Coordination Accompagnement (RRCAT) couvrent Bruxelles, le Hainaut, la province de Liège ainsi que l'ensemble créé par les provinces du Brabant Wallon, du Luxembourg et de Namur. Ils ont pour tâche d'assurer la liaison entre l'encadrement central et les acteurs de l'ONE subrégional. Ils constituent un encadrement et un soutien pour les CAT et les PEP's, tout particulièrement lorsque ceux-ci sont confrontés à des situations difficiles.

5.4. AU NIVEAU DE L'ENCADREMENT CENTRAL

5.4.1. Le Département Accompagnement

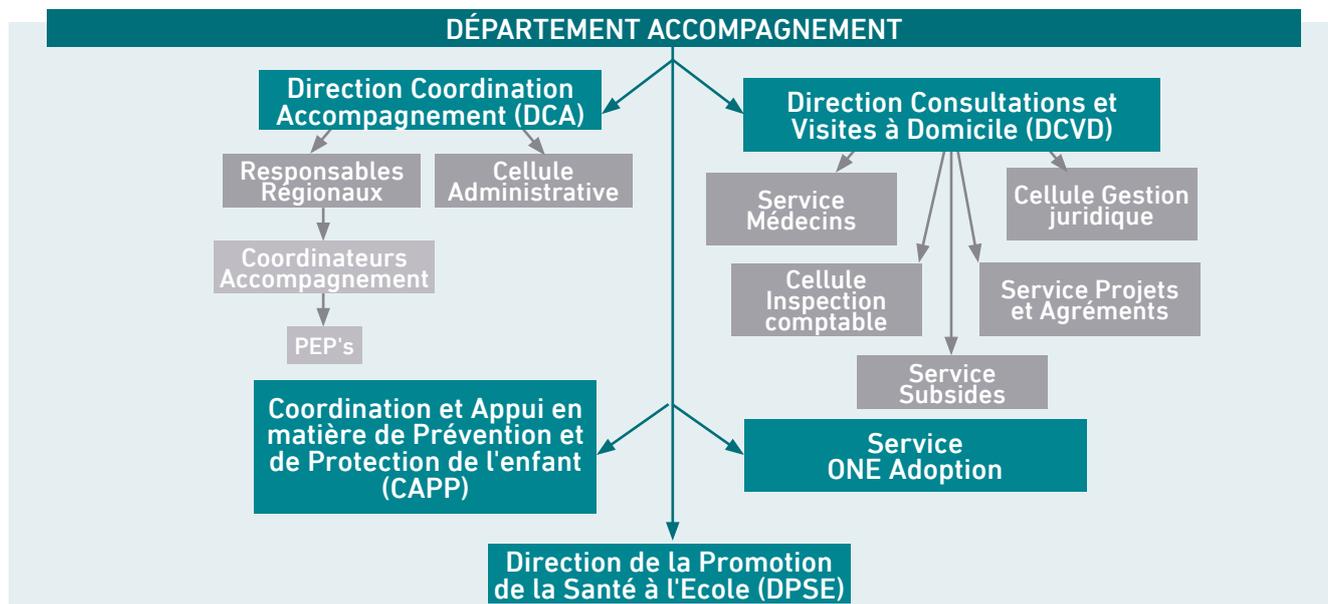
Rattaché, comme toutes les autres parties de l'administration ONE, à l'Administrateur Général, le département Accompagnement de l'ONE est chargé de la réalisation de la mission du même nom, à laquelle concourt le secteur des consultations.

Ce département Accompagnement, placé sous l'autorité d'un Directeur Général Adjoint, est structuré autour de **trois directions et deux services** : la Direction des Consultations et des Visites à Domicile (DCVD), la Direction de la Coordination Accompagnement (DCA), la Direction Promotion de la Santé à l'École (PSE) ainsi que les

Services ONE Adoption et Coordination et Appui en matière de Prévention et de Protection de l'enfant (CAPP).

Les trois dernières entités ont en charge des matières qui ne sont qu'indirectement liées aux consultations.

Par contre, les responsabilités des deux premières les concernent directement.



5.4.2. La Direction de la Coordination Accompagnement

La DCA est **responsable** hiérarchiquement de l'ensemble des **PEP's**. Elle en assure l'organisation, l'encadrement, le soutien et l'évaluation, via les Coordinateurs Accompagnement, eux-mêmes encadrés par des Responsables Régionaux.

5.4.3. La Direction des Consultations et des Visites à Domicile

La DCVD se charge quant à elle du **suivi administratif et financier** du **secteur des consultations** en ce qui concerne les agréments, les conventions, les contrats des médecins, leur rémunération, les subventions de fonctionnement des structures, les subventions en vue de leur équipement ou de l'amélioration de leurs locaux, ainsi que de l'instruction des dossiers de PSP et de PAA⁹.

La DCVD est en contact régulier avec les Comités de consultation, les médecins, les CAT et les PEP's, et leur apporte l'aide administrative la plus efficace possible pour faciliter leurs actions respectives.

⁹ • Un document renseignant plus précisément les tâches de chaque agent de la DCVD est disponible à tout un chacun sur simple demande.

6 LE COMITÉ DE LA CONSULTATION

6.1. LA COMPOSITION DU COMITÉ DE LA CONSULTATION

Le Comité doit être composé d'au moins **4 volontaires** et ses membres doivent être en nombre suffisant pour assurer le bon fonctionnement de la structure et notamment plusieurs présences du début à la fin des séances médicales ainsi qu'aux autres activités.

Tous les volontaires sans exception sont membres du Comité de la consultation.

Le Comité désigne parmi ses membres : un **Président**, un **Secrétaire** et un **Trésorier** pour un terme renouvelable de **5 ans**. Il désigne également un **Référent** chargé de recevoir tous les courriers venant de l'Administration et d'en transmettre le contenu à l'équipe de la consultation.

Certaines fonctions peuvent être assurées par le même volontaire. Le cumul des fonctions permis par la réglementation est le suivant :

- Président + Référent
- Secrétaire + Trésorier
- Secrétaire + Référent
- Secrétaire + Trésorier + Référent
- Trésorier + Référent

Le cumul de fonctions peut parfois représenter une charge plus conséquente qu'attendu, il convient donc, pour chacun, de veiller à ce que cela reste soutenable et compatible avec ses disponibilités de manière à éviter l'épuisement.

Les médecins et PEP's actifs dans la consultation font partie de droit du Comité de ladite consultation, avec une voix consultative. Ils ne participent toutefois pas aux discussions pour lesquelles ils ont un intérêt personnel.

6.2. L'ACCÈS AU VOLONTARIAT AU SEIN DU COMITÉ

6.2.1. Le profil du volontaire en consultation

Le volontariat en consultation, et par conséquent l'accès en tant que membre du Comité, est **ouvert** à des **personnes de toutes expériences** et de toutes formations (étudiants, retraités, préretraités, parents au foyer, personnes actives dans la vie professionnelle...), dès le moment où elles disposent de quelques heures par mois à consacrer à l'exercice de leur volontariat. Au vu du régime linguistique de fonctionnement de l'ONE, il est préférable que tout volontaire dispose d'une maîtrise suffisante de la langue française au moins à l'oral.

S'agissant de l'âge minimum, il faut avoir **au moins 18 ans**. En outre, tous les volontaires doivent être aptes à assurer le bon fonctionnement de la structure, particulièrement en ce qui concerne la sécurité des enfants et des familles.

Tous les acteurs (Comité, PEP's, médecins, Coordinateurs Accompagnement, Conseillers Pédiatres...)

peuvent interpellier l'Administration subrégionale ONE concernée sur un cas individuel d'aptitude.

Par ailleurs, les **Président, Secrétaire et Trésorier ne peuvent** avoir **dépassé l'âge de 70 ans** accomplis, soit la veille de leurs 71 ans.

Une dérogation pour dépassement d'âge peut être accordée par le Comité Subrégional pour un terme maximal de 5 ans, sur avis motivé du Coordinateur Accompagnement et du Conseiller Pédiatre.

Il appartient, en principe, au volontaire concerné par la limite d'âge d'introduire la demande de dérogation auprès de l'Administration subrégionale compétente.

Les volontaires qui ne sont pas titulaires d'une fonction de Président, Secrétaire ou Trésorier ne sont par contre pas astreints à une quelconque limite d'âge, pour peu que la contrainte énoncée au 2^{ème} paragraphe demeure satisfaite.

Signalons enfin qu'au vu de la nature des activités réalisées au sein des consultations, il est préférable qu'une femme enceinte reporte son désir d'intégrer un Comité de consultation de quelques mois, lorsqu'elle aura accouché. En pareille situation, le personnel salarié de l'Office actif en consultation fait d'ailleurs l'objet de mesures d'écartement prophylactique.

6.2.2. La liste de composition du Comité de la consultation

Lors de l'arrivée d'un nouveau volontaire en son sein, le Comité renvoie la liste actualisée de sa composition à la DCVD.

Cette liste reprend alors l'**identité du nouveau bénévole** (nom, prénom, date de naissance) et **ses coordonnées** de contact (adresse du domicile, numéro de téléphone...).

Cette démarche est fondamentale. Elle permet à l'ONE de connaître rapidement la composition exacte des Comités de ses consultations, et par conséquent d'apporter aux volontaires le bénéfice des assurances (décrites à la section 8), ainsi que de faire le nécessaire afin de les informer au mieux.

A ce dernier égard, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 et à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, l'ONE n'utilise l'identité et les coordonnées des volontaires qui lui sont transmises que pour gérer administrativement les consultations, communiquer avec les volontaires à propos de l'exercice de leur volontariat et leur adresser des informations en rapport. L'ONE ne diffuse en aucun cas ces informations à des entreprises commerciales.

Ces données personnelles sont en outre traitées en toute confidentialité.

Le cas échéant, nous vous invitons à nous faire part de toute donnée manquante ou erronée. Vous disposez en permanence d'un droit d'accès à vos données et, au cas où celles-ci seraient erronées, du droit de les faire rec-

tifier en adressant une demande écrite à l'adresse suivante :

Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Délégué à la Protection des Données
Administrateur Général
Chaussée de Charleroi, 95
1060 BRUXELLES

6.3. LES MISSIONS DU COMITÉ ET DU POUVOIR ORGANISATEUR

6.3.1. Les missions du Comité

Le Comité est responsable de l'**organisation**, du **fonctionnement**, de la **promotion** et de la **gestion financière** de la **consultation**.

Il communique sans délai à l'ONE toute modification touchant l'un des éléments constituant le dossier d'agrément de la consultation.

Il doit **se réunir** au minimum **4 fois par an** pour assurer la bonne gestion et le bon fonctionnement de la consultation dont une fois, au moins, pour la présentation des comptes financiers.

Chaque volontaire du Comité s'engage à collaborer avec les autres volontaires, les PEP's et médecins ainsi qu'avec les autres acteurs de l'ONE (Coordinateur Accompagnement, DCVD, autres services administratifs et subrégionaux). Le comité donne son avis sur le classement des médecins candidats à un poste vacant en vue de l'élaboration d'un contrat de collaboration.

S'agissant des locaux, le Comité veille à leur bon état : aménagement, équipement, chauffage, éclairage, hygiène, propreté, décoration, entretien entre chaque séance... Il en va de même pour les mobiliers, matériels et équipements nécessaires au fonctionnement de la consultation, dès lors que l'ONE fournit ou subventionne ceux-ci, ainsi que pour l'entretien des textiles.

Le Comité s'engage d'ailleurs à restituer à l'ONE lesdits mobiliers, matériels et équipements présents au sein des locaux, sauf exception pour ceux dont l'Office ne serait pas propriétaire, lorsque les activités de la consultation cessent pour une raison quelconque.

Le Comité réalise aussi les achats nécessaires au bon fonctionnement quotidien de la structure (eau, café, produits de nettoyage...).

Enfin, le Comité de volontaires participe à l'élaboration du Projet Santé-Parentalité (PSP) coordonné par le PEP's, avec le médecin et le PO s'il existe. Le Comité est un partenaire dans sa mise en oeuvre.

Il participe également, avec le médecin, à la réflexion et à la mise en oeuvre du Programme Annuel d'Activités (PAA) coordonné par le PEP's.

6.3.2. Les missions du Pouvoir Organisateur

Lorsqu'il existe, différentes responsabilités sont dévolues au Pouvoir Organisateur :

- il est responsable du **recrutement** des membres volontaires du Comité¹⁰ ;

 10 • Les consultations manquent parfois de volontaires en certains endroits. Un kit recrutement est disponible et contient des outils (conseils, affiches, brochures...) pour aider les Comités à recruter. Voir également à ce sujet le site internet de l'Office <https://www.one.be/public/volontariat/consultation-deja-volontaire/comment-recruter-de-nouveaux-benevoles/>.

 11 • Voir à ce sujet la brochure « Accueillir et accompagner les familles ».

- il assure leur **formation**, le cas échéant avec l'aide de l'ONE ;
- il s'assure que tous les **volontaires** du Comité sont **aptes** à assurer le bon fonctionnement de la consultation ;
- il veille à la **présence régulière** et suffisante de volontaires à chaque **séance médico-préventive** ainsi qu'aux activités ;
- il **soutient** et **suit** le développement des **projets de consultation** ;
- il entretient des **contacts** réguliers avec le **Comité** et le soutient dans son travail d'équipe ;
- il est responsable de la **conformité** aux **conditions d'agrément** ainsi qu'aux éventuelles normes complémentaires fixées par l'ONE ;
- dans la mesure du possible, il réalise des **réunions inter-comités**.

S'il n'y a pas de Pouvoir Organisateur, il appartient au Comité de volontaires d'assurer lui-même les responsabilités listées ci-dessus.

En pratique, on relève des différences de fonctionnement notables entre les principaux Pouvoirs Organisateurs : certains s'investissent dans les tâches courantes des consultations alors que d'autres apportent une forme de soutien plus éloigné de leur quotidien. Certains PO prennent en charge eux-mêmes les fonctions de Président, Secrétaire, Trésorier ou Référent, et d'autres pas. Enfin, certains PO pratiquent une gestion financière unifiée des consultations qu'ils organisent, tandis que d'autres laissent au contraire chacune des consultations autonome sur le plan financier.

6.4. LES RÔLES DES VOLONTAIRES AU SEIN DU COMITÉ

On distingue **trois types de rôles** pouvant être pris en charge par les volontaires au sein des consultations : les **volontaires de gestion** (Président, Secrétaire, Trésorier et Référent), les **volontaires d'accueil** et les **volontaires d'animation**¹¹.

6.4.1. Les missions spécifiques des volontaires de gestion

Le Président :

- organise et coordonne les **activités du Comité** et veille au bon fonctionnement général de la structure, au bon accueil des familles et au bon déroulement des séances ;
- établit le **planning de présences** des volontaires et garantit un nombre suffisant de personnes à chaque séance et activité collective ;
- veille à la bonne ambiance générale au sein de l'équipe et informe l'ONE et le PO (s'il existe) en cas de dysfonctionnement ;
- organise les **réunions de Comité**, en détermine l'ordre du jour et les mène.

Le Secrétaire :

- rédige et envoie aux volontaires le **courrier de convocation** aux réunions de Comité ;
- établit les **PV des réunions** de Comité et les communique à tous les volontaires après en avoir conservé un exemplaire qu'il archive ;
- tient à jour les **registres de fréquentation** des séances ;

Le Trésorier :

- veille à la bonne **gestion du budget** et tient à jour la comptabilité de la consultation ;
- règle les **dépenses inhérentes** au fonctionnement de la structure et établit les **demandes de subsides** trimestrielles sur base desquelles l'ONE rembourse au Comité les frais de fonctionnement engagés pour la consultation ;
- présente, annuellement, la **situation financière** de la consultation en réunion de Comité.

Le Référent :

- reçoit tous les **courriers de l'ONE**, en prend connaissance et en communique le contenu aux membres de l'équipe concernés (médecin, PEP's, volontaires) ;
- informe l'ONE de toute **modification** dans le **fonctionnement** de la **consultation** (locaux par exemple) et dans la composition des membres du Comité ;
- **introduit** auprès de la DCVD, pour accord préalable, les **demandes** relatives aux travaux, matériel, mobilier...

Le Président, le Secrétaire, le Trésorier et le Référent peuvent se répartir ou déléguer tout ou une partie de ces tâches, à l'exception de la tâche de relais d'information du Référent. Néanmoins, toutes doivent être réalisées dans les faits.

Une responsabilité collective est partagée par tous les membres du Comité quant à la bonne réalisation de toutes les tâches en ce y compris celles dévolues aux Président, Secrétaire, Trésorier et Référent.

6.4.2. Les missions spécifiques des volontaires d'accueil

Le volontaire d'accueil :

- est présent 30 minutes avant la consultation pour **préparer les locaux** et le matériel nécessaire et s'assure que les locaux ont été assez chauffés pour accueillir confortablement les familles (22°C) ;
- **accueille l'enfant** et son(ses) **parent(s)** de manière individuelle, personnalisée et chaleureuse ;
- est à **l'écoute** des besoins de l'enfant et de sa famille ;
- **pèse et mesure** l'enfant avec l'aide du parent qui le porte et le positionne sur la balance ou sur la toise puis complète le carnet ;
- **répond aux questions** des parents sur l'activité de la consultation dans la mesure de ses connaissances et de son rôle ;
- **communique aux médecins et PEP's** les informations importantes sur le suivi de l'enfant sur base de ses observations ;
- **nettoie et désinfecte** les coussins de déshabillage en-dehors de la présence des enfants.



Il arrive de temps à autre que des parents se présentent à la consultation avec leur enfant malade. Dans ce cas, le volontaire a pour mission d'accueillir la famille et d'éviter qu'elle ne soit en contact avec les autres familles (si vous pouvez, ne les installez pas dans la salle de déshabillage), le temps d'informer le médecin de la situation. Le médecin est le seul capable de juger du degré d'urgence et des soins nécessaires.

Que l'enfant ait rendez-vous ou non, il convient d'interpeller discrètement le médecin dès que le rendez-vous en cours est terminé pour l'avertir de la présence d'un enfant malade. Il est fort probable qu'il demande à voir l'enfant malade et sa famille avant de rencontrer la famille suivante. Il est néanmoins utile de rappeler aux parents que les consultations ONE sont des lieux de médecine préventive et donc, la prochaine fois que leur enfant sera malade, il serait plus adéquat d'aller chez leur médecin traitant.

6.4.3. Les missions spécifiques des volontaires d'animation

Le volontaire d'animation, pendant la séance médico-préventive ou à un autre moment :

- propose des livres aux enfants, leur raconte des histoires pour les éveiller à la **lecture** ;
- anime le **coin jeux** ;
- organise des activités d'**éveil musical** pour les enfants et leurs parents ;
- participe à des **activités collectives** animées par le PEP's ou un intervenant externe

6.5. LES DROITS ET ENGAGEMENTS DES VOLONTAIRES

Vous avez rejoint le Comité de volontaires d'une consultation, vous vous engagez par conséquent à :

- adhérer aux **principes et objectifs** poursuivis dans le secteur des consultations ainsi qu'aux valeurs prônées par l'ONE ;
- être **conscient** de l'**importance** de la **consultation** dans le soutien à la parentalité ;
- **respecter l'organisation** et les règles de fonctionnement de la consultation ;
- être soucieux de l'**accueil** des familles **sans discrimination** aucune (religieuse, philosophique, sociale...), en veillant à prêter attention à chacun et en laissant la part belle à l'écoute dans votre approche ;
- être **actif** et **régulier** dans votre engagement, quel que soit le rôle qui vous est dévolu, en étant conscient que les familles et les PEP's comptent sur vous ;
- **participer** dans la mesure du possible aux **réunions** d'équipe auxquelles vous êtes convié ;
- accepter l'**encadrement** et les **directives** des responsables de la consultation et de l'ONE ;
- collaborer dans un **esprit constructif** avec les autres acteurs qui gravitent autour de la consultation, qu'il s'agisse de salariés ou d'autres volontaires ;
- être **motivé et soucieux d'améliorer votre pratique**, par exemple via des formations ;

- veiller à ne pas endosser le rôle des PEP's et témoigner de **prudence dans vos propos**, notamment pour les matières médico-sociales, en tenant compte des spécificités et compétences des acteurs. Vous pouvez ainsi, au besoin, inviter les parents à discuter de certains aspects avec le médecin et/ou le PEP's ;
- être **présent à la consultation uniquement si votre état de santé est suffisant** pour pouvoir assurer vos activités en toute sécurité pour vous-même et les autres. En particulier, le volontaire doit s'abstenir de se présenter à la consultation pendant la durée d'une maladie contagieuse qu'il aurait contractée ;
- faire preuve de **discrétion** et de réserve et respecter scrupuleusement les règles du secret professionnel (cf. section 6.5.1).

Vous avez également le droit d'interrompre à tout moment votre collaboration au sein de la consultation en respectant, si possible, un délai raisonnable.

De son côté, le Comité que vous rejoignez a le devoir de :

- vous **informer** au quotidien ;
- vous laisser prendre la **parole** dans les moments prévus pour ce faire (par exemple, lors de réunions d'équipe) et partager votre point de vue ;
- vous **accueillir** et **veiller** à votre **bonne intégration** au sein de l'équipe ;
- **respecter vos disponibilités**.

Il peut aussi décider d'**interrompre l'activité d'un volontaire** en respectant un délai raisonnable.

6.5.1. Le secret professionnel

Les volontaires actifs en consultation sont tenus, au-delà du devoir de discrétion et de réserve, par le secret professionnel. En effet, puisque les volontaires gravitent autour de professionnels (médecin et PEP's) qui sont tenus par le secret professionnel (article 458 du Code pénal), ils y sont également soumis en leur qualité de collaborateurs indispensables de ces derniers. À l'inverse, un volontaire qui appartiendrait au comité de fête d'une association de quartier par exemple n'y serait pas soumis.

Le « **secret professionnel** » équivaut à une obligation de **se taire**, qui porte sur les **confidences faites** expressément mais également sur tout ce qui peut avoir **été vu, perçu, découvert, entendu, appris, surpris, compris** ou **déduit** dans **l'exercice de l'activité**.

Il existe toutefois certaines **exceptions**, c'est-à-dire des cas dans lesquels la Loi impose ou autorise la divulgation des informations en principe confidentielles (exemple : témoignage en justice), mais elles ne sont pas nombreuses, le secret demeurant la règle.

En pratique, cela signifie que le volontaire, qui a eu connaissance d'informations sur les familles et les enfants fréquentant la consultation, qu'il estime nécessaire de répercuter dans l'intérêt de ceux-ci, ne pourra le faire qu'auprès du PEP's, du médecin ou des autres volontaires faisant partie du Comité de la consultation, c'est-à-dire qu'auprès de personnes tenues également au secret professionnel, et après s'être assuré que personne d'autre ne pourra entendre ce qui se dit. Il vaut donc mieux attendre que la séance soit terminée ou, s'il



ya une réelle urgence, ne relayer l'information qu'à voix basse pour en préserver le caractère confidentiel.

En aucun cas, le volontaire ne pourra divulguer tout ou partie des informations couvertes par le secret professionnel à d'autres personnes, même s'il s'agit de ses proches qui lui assurent qu'ils garderont le secret.

Si vous avez un doute relatif à l'exercice du secret professionnel, vous pouvez contacter la DCVD.

6.5.2. Les signes distinctifs religieux

Dans son règlement de travail, l'ONE impose à ses travailleurs salariés de ne pas porter sur eux, lors du contact visuel avec l'utilisateur, ou de ne pas afficher, dans les locaux accessibles aux usagers, des signes d'appartenance religieuse, philosophique ou politique.

L'Office respecte en cela le principe de neutralité du service public et de ses valeurs.

S'agissant des volontaires, bien qu'il paraisse naturel qu'un Comité de consultation soit le reflet de la population qui constitue le quartier au sein duquel elle est organisée, l'ONE déconseille le port par les volontaires de certains signes d'appartenance religieuse, philosophique ou politique.

Les consultations doivent en effet rester des lieux ouverts à tous publics et où tout le monde se sent chez soi.

Si cela n'était plus assuré à un moment donné, l'ONE collaborerait avec le Comité en vue de rétablir la situation.

6.6. LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DE LA CONSULTATION

Le texte de l'Arrêté du 09/06/2004 portant réforme des consultations pour enfants comporte des dispositions relatives aux missions des consultations, au rôle du Comité de volontaires ainsi qu'à la composition minimale de celui-ci (4 volontaires minimum, avec parmi ceux-ci un Président, un Secrétaire, un Trésorier et un Référent, qui se réunissent au minimum 4 fois par an (cf. sections 6.1 et 6.3)). Par contre, il est muet quant aux modalités adéquates de désignation de ses membres ou d'ailleurs quant à sa prise de décision de manière générale.

Par conséquent, l'ONE n'intervient pas à ce sujet dans le fonctionnement interne des Comités de consultations. Il ne le fait qu'au niveau du fonctionnement administratif (conformité des locaux, organisation des séances médicales, qualité de l'accueil, respect de la vie privée des familles, utilisation correcte des subsides...).

L'Office prend donc acte des choix du Comité quant à la désignation de ses membres, sans prise de position.

En l'absence de précisions dans l'Arrêté, il faut se référer aux règles de droit commun relatives au fonctionnement des associations pour désigner un nouveau membre :

1. **convocation** de tous les membres et rien que les membres de l'association, chacun ayant une voix ;
2. **élection** à la majorité simple.

Le Comité est toutefois libre de mettre en place un règlement d'ordre intérieur (ROI) afin de régir son fonctionnement, pour peu que ce dernier ne soit contradictoire ni aux impératifs liés à l'Arrêté du 09/06/2004, ni aux principes du droit en général.

Si un tel ROI existe, il faut donc s'y référer pour ce qui concerne la désignation de nouveaux membres.

Dans tous les cas de figure, il n'appartient pas à l'ONE de vérifier la validité de telles élections.

Nous encourageons par contre fortement les Comités à se réunir pour prendre leurs décisions collectivement et/ou selon les règles de leur ROI s'il existe, ainsi qu'à formaliser ces dernières en rédigeant systématiquement un compte-rendu ou procès-verbal.

En ce qui concerne la **nomination de nouveaux volontaires de gestion** (Président, Secrétaire, Trésorier ou Référent), en raison de l'importance de formaliser leur mandat et de limiter leurs responsabilités à celui-ci, il importe que l'ONE reçoive un procès-verbal de la réunion au cours de laquelle ils ont été désignés, idéalement approuvé par tous les volontaires présents. Un modèle de PV est systématiquement communiqué par la DCVD.

Enfin, en cas de difficultés relationnelles au sein de l'équipe de la consultation, les volontaires sont invités

à faire appel au Coordinateur Accompagnement. Si nécessaire, ce dernier peut se faire aider par les membres de la Cellule de Confiance de l'ONE. Une cellule de confiance a en effet été instituée au sein du service SIPP (Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail) de l'ONE. Toute information complémentaire sur le fonctionnement de cette cellule peut être obtenue auprès de ce service.

6.7. LA FORME JURIDIQUE DU COMITÉ DE LA CONSULTATION

Dans le secteur des consultations de l'ONE, à moins qu'un Pouvoir Organisateur ne soit présent, les groupements de volontaires représentant les Comités des consultations de l'ONE sont toujours établis en **association de fait**.

Or, lorsque leur volontariat s'inscrit dans le cadre de ce type d'organisation plutôt que dans le cadre d'une Association Sans But Lucratif, certains volontaires témoignent parfois de craintes quant à leur responsabilité personnelle.

En effet, sur le plan juridique, la différence essentielle entre l'ASBL et l'association de fait repose sur la personnalité juridique dont jouit la première mais pas la seconde.

Or, il est vrai que la personnalité juridique limite la responsabilité des volontaires actifs au sein d'une ASBL dans la mesure où les actes posés par les membres de l'ASBL le sont alors en son nom propre et collectivement.

Néanmoins, des raisons objectives nous poussent à croire que l'association de fait demeure, en dépit du foisonnement croissant de règles au sein de la société, la forme juridique optimale pour les Comités des consultations.

6.7.1. Les raisons de préférer le modèle de l'association de fait

En effet, en dépit d'un formalisme plus réduit quand on le compare à celui des ASBL, les décisions prises par une association de fait sont parfaitement valables sur le plan légal, dès lors que l'existence de l'association de fait formée par le Comité de volontaires est matérialisée à travers le dossier et la décision d'agrément conférée par l'ONE à la consultation sur base de l'Arrêté du 09/06/2004.

Au-delà, l'existence de procès-verbaux rédigés à la suite des réunions de Comité permet d'attester que le Comité se réunit dans les faits et contribue à rendre son existence réelle davantage incontestable.

Par ailleurs, cette rigueur dans la gestion résulte en la responsabilité collective des volontaires du Comité lorsqu'un acte est posé pour celui-ci, quand bien même cet acte est posé formellement au nom individuel d'un volontaire. Cela évite alors au signataire de risquer de porter seul la responsabilité, dès lors que le mandat au travers duquel il agit pour compte de l'association est formalisé.

A titre d'exemple illustratif, le PV de la réunion de Comité désignant le Trésorier, complété de surcroît de la lettre de l'ONE actant cette nomination, matérialise à suffi-

sance le mandat conféré au Trésorier afin de gérer les finances de la consultation, engageant dès lors la responsabilité de l'ensemble de l'association.

De plus, l'impact réel des désavantages du modèle de l'association de fait est considérablement réduit dans le cadre du fonctionnement des consultations.

De fait, l'impossibilité pour le Comité d'acquiescer des droits sur des biens meubles ou immeubles ou de conclure des contrats en son nom propre n'est pas un obstacle fondamental, dès lors qu'une consultation de l'ONE n'emploie pas de personnel et dispose de biens meubles en nombre limité, lesquels sont d'ailleurs quasi intégralement fournis ou subsidiés par l'Office.

Les loyers et charges des biens immeubles pris en location par le Comité sont en outre intégralement financés par l'ONE, et les contrats d'occupation de locaux sont négociés et conclus par l'administration directement avec les propriétaires.

Sur le volet de la responsabilité des volontaires quant aux dettes de l'association, il est, dans le cas d'une consultation, largement théorique dans la mesure où toutes les dépenses indispensables au fonctionnement de la consultation sont entièrement financées par l'ONE. Quant au risque fiscal, celui-ci est également inexistant dans la mesure où tous les services fournis aux familles sont entièrement gratuits.

Enfin, la responsabilité civile des volontaires des consultations est couverte par une police d'assurance collective souscrite par l'ONE.

6.7.2. Les raisons d'écarter le modèle de l'ASBL

A l'opposé, les contraintes en vigueur pour les ASBL sont assez rédhibitoires. Elles sont en effet d'une lourdeur administrative excessive au regard des risques réels encourus pour constituer un « simple » Comité de consultation.

En particulier :

- la création et la modification ultérieure des statuts d'une ASBL sont soumises à un certain formalisme rédactionnel ainsi qu'à des modalités de dépôt au greffe du tribunal de commerce afin d'être opposables aux tiers ;
- selon sa taille, une ASBL doit également se conformer à des obligations comptables et fiscales bien plus complexes que celles d'une association de fait ;
- l'ASBL doit aussi impérativement souscrire elle-même à une assurance en responsabilité civile couvrant ses membres ;
- enfin, il faut signaler qu'une ASBL est soumise à la réglementation sur les marchés publics pour ses acquisitions de fournitures, de services ou encore de travaux si elle est majoritairement financée par les autorités publiques ou soumise à un contrôle de celles-ci, ce qui est bien entendu le cas des consultations pour enfants.

Les volontaires qui, en dépit de cet argumentaire, demeurent inquiets à ce sujet peuvent prendre contact avec la DCVD afin d'obtenir des informations plus détaillées.

7 LES FORMATIONS A DESTINATION DES VOLONTAIRES DES CONSULTATIONS

Outre les formations dispensées par les Pouvoirs Organisateurs, tous les volontaires ont accès au programme de formation établi à leur attention par l'ONE.

Les formations proposées par l'ONE ont pour objectif général de renforcer le volontaire dans son action au quotidien et de lui donner un bagage supplémentaire pour atteindre sa mission, tout en constituant aussi pour eux une opportunité de se rencontrer, et par conséquent de s'enrichir humainement ou d'acquérir de nouveaux savoir-faire.

Les **formations** sont **gratuites** et donnent lieu au remboursement des frais de déplacement pour se rendre au lieu de formation.

A titre d'exemple, le **programme de formation** peut proposer les thématiques suivantes :

- **journée d'accueil pour les nouveaux volontaires** ;
- la **sensibilisation** à l'**animation** et l'**aménagement d'un coin lecture** ;

- les **échanges de pratiques sur le coin lecture** et la **réparation d'albums** ;
- l'**éveil musical** et les **comptines, enfantines et jeux de doigts** ;
- la prise en compte de la **multi-culturalité** ;
- les **émotions de l'enfant** ;
- la **gestion d'équipe** pour les volontaires de gestion ;

Par ailleurs, concernant le subventionnement des consultations, les Inspecteurs Comptables aident et conseillent les Comités et les Pouvoirs Organisateurs à propos des réglementations et des procédures en vigueur. Ils dispensent ainsi notamment une initiation aux volontaires en charge de la comptabilité de la consultation.

Le programme complet (lieux et dates), amené à évoluer en fonction des sujets de société ainsi que de vos demandes, est communiqué chaque année à tous les volontaires actifs en consultation¹².



¹² • Voir le programme annuel de formation destiné aux volontaires actifs en consultations ONE.

8 LES ASSURANCES COUVRANT L'ACTION DES VOLONTAIRES

Comme prévu dans la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et depuis de très nombreuses années, l'ONE souscrit diverses assurances au profit des volontaires œuvrant dans ses consultations¹³.

Vous êtes par conséquent **couverts** au moyen :

- d'une assurance « **Responsabilité civile générale** » couvrant les dommages causés par des tiers ainsi que les dommages causés aux tiers ;

Par exemple :

vous trébuchez et tombez sur un autre bénévole qui est déséquilibré et tombe en se cognant la tête sur un meuble ;

vous vous cognez contre une table sur laquelle était posé le sac d'une maman, le sac tombe en s'ouvrant et le GSM atterrit violemment sur le sol, ce qui brise son écran.

- d'une **assurance** contre les **accidents corporels** survenant dans les locaux de la consultation ou sur le trajet menant à ceux-ci.

Par exemple :

vous êtes assis et lisez une histoire à un enfant qui attend d'être reçu par le médecin de la consultation. Soudainement, la chaise cède, vous tombez et vous vous cassez le bras en vous réceptionnant mal ;

en soulevant le coffre du coin lecture, vous vous coincez une vertèbre.

En outre, l'Office a également souscrit une **police collective d'assurance « incendie et périls connexes »** dispensant tout Comité qui prend en location un bâtiment pour en faire un lieu de consultation, de souscrire une assurance couvrant leurs risques locatifs, c'est-à-dire le risque de dommage porté au bâtiment du fait de leurs activités.

Pour rappel :

- un dommage est un préjudice résultant d'une faute, d'une négligence, d'une maladresse, d'une inadvertance...
- le tiers est toute personne autre que le preneur d'assurance (l'ONE) dans la mesure où elle peut légalement exercer un recours contre le preneur d'assurance. Sont notamment considérés comme tiers, les membres du personnel de l'ONE en ce compris les volontaires des consultations.

EN CAS D'ACCIDENT

Tout accident (corporel ou matériel) pouvant faire l'objet d'une intervention de la compagnie d'assurances doit être signalé immédiatement à la Direction Juridique de l'ONE :

02 542 15 58 ou 02 542 15 65 – juridique@one.be



9 LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DES VOLONTAIRES

9.1. LE SUBVENTIONNEMENT DES COMITÉS PAR L'ONE

Dans le respect des règles prévues en la matière dans l'Arrêté du 09/06/2004 précité, l'ONE rémunère son personnel salarié qui œuvre dans les consultations (principalement les PEP's), rétribue directement les médecins indépendants et octroie enfin aux Comités de volontaires des subventions qui couvrent l'intégralité des dépenses qu'ils encourent afin d'assurer le fonctionnement des consultations¹⁴.

Les subsides de l'Office représentent ainsi la quasi-totalité du financement des consultations. En certains endroits, certains partenaires (essentiellement les autorités communales ou provinciales) offrent parfois des ressources financières complémentaires mais le poids de celles-ci, quoique toujours bienvenues, demeure relativement marginal. Elles permettent alors de réaliser des activités supplémentaires au bénéfice des familles fréquentant la consultation ou de prendre en charge des dépenses non indispensables mais apportant une valeur ajoutée au fonctionnement de la consultation (l'acquisition de plus de matériels ou l'exécution de travaux d'embellissement, par exemple).

Le subventionnement de l'ONE couvre une dépense ponctuelle précise (par exemple, l'acquisition d'un matériel) ou une dépense récurrente (par exemple, le loyer des locaux occupés par la consultation) ainsi que tous les frais de fonctionnement ordinaires (par exemple, les produits et le petit matériel d'entretien, les sacs poubelle, les frais de blanchisserie, les frais de pharmacie, les frais bancaires, les frais d'accueil...), notamment à travers le versement d'un subside forfaitaire par inscrit en consultation appelé subside d'inscription.

9.2. LE DÉFRAIEMENT DES VOLONTAIRES PAR LE COMITÉ

S'agissant, par contre, des frais encourus par les volontaires eux-mêmes, l'ONE ne leur octroie aucun remboursement de manière directe.

Néanmoins, la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires permet aux associations, telles les consultations, de payer un défraiement (c'est-à-dire un remboursement de frais réels ou forfaitaires encourus par le volontaire).

Ce mécanisme a pour but de neutraliser, ou à tout le moins de réduire autant que possible, le coût que représente potentiellement le volontariat pour une personne, de sorte qu'elle ne soit pas pénalisée financièrement pour le temps et l'énergie qu'elle met à disposition de l'association.

Dès lors l'Office verse aux Comités de consultation :

- une indemnité forfaitaire dite de « secrétariat » d'un montant de 7,79 euros¹⁵ par séance de consultation
- une indemnité de maximum 18,71 euros¹⁶ par séance

de consultation pour l'entretien des locaux

- une indemnité pour les frais de déplacement des volontaires (cf section 9.2.3.)

9.2.1. L'indemnité de secrétariat

L'indemnité de secrétariat est d'ordinaire payée par le Comité au volontaire qui assume les tâches administratives et financières au sein de la consultation.

Le cas échéant, en cas de partage dans les faits des tâches en question entre plusieurs personnes, le Comité peut librement décider de répartir cette somme entre eux. L'ONE n'intervient pas dans la répartition de celle-ci.

Il arrive également que le bénéficiaire renonce à cette indemnité, la laissant en don à la consultation. Cette somme rejoint les ressources propres de la consultation dont le Comité peut disposer librement afin d'apporter une valeur ajoutée au fonctionnement de la consultation.

9.2.2. L'indemnité d'entretien des locaux

Dans certaines consultations, l'entretien des locaux est réalisé par un ou plusieurs volontaires du Comité avec, le cas échéant, un montant de défraiement forfaitaire convenu avec ces volontaires. Si ce montant forfaitaire est inférieur à l'indemnité maximale prévue par séance, l'ONE limitera son subventionnement.

Outre ce défraiement forfaitaire, les frais de déplacement des volontaires en charge du nettoyage sont également indemnisés (cf. section 9.2.3.)

Il arrive également que l'entretien des locaux soit réalisé par du personnel mis à disposition par des Agences Locales pour l'Emploi, lequel est dès lors rémunéré au moyen de chèques ALE achetés par le Comité. Si les démarches liées à l'acquisition et à la conservation éventuelle (s'ils ne sont pas remis par l'agence au personnel d'entretien après chaque prestation) de ces chèques sont certes plus contraignantes dans le chef du Comité, le recours à du personnel ALE est une solution commode à mettre en œuvre pour une consultation de l'ONE.

Toute commune est de plus tenue de mettre en place une telle agence ALE sur son territoire¹⁷.

Enfin, le cas échéant, il est possible de faire réaliser l'entretien des locaux par une entreprise de nettoyage professionnelle. Ce service sera subventionné au prix coûtant demandé.

On ne saurait trop recommander aux volontaires concernés de demeurer particulièrement vigilants afin que les indemnités perçues ne dépassent en aucun cas les plafonds maximum journalier et annuel fixés dans la loi sur le volontariat (voir section 9.3.1).

Dans le cas contraire, il est de la seule responsabilité des bénéficiaires eux-mêmes de se conformer aux dispositions légales en matière fiscale et sociale.

¹⁴ La réglementation de l'ONE en vigueur en 2023 a été prise en compte dans les modalités de subventionnement et une série de formulaires trimestriels de demandes de subsides à compléter.

¹⁵ • Idem

¹⁷ • A noter qu'il est néanmoins loisible aux communes de satisfaire à cette obligation en se regroupant avec d'autres communes à proximité.

9.2.3. L'indemnisation de frais de déplacement

A partir de 2023, tous les types de déplacements effectués dans le cadre d'un bénévolat en consultations ONE peuvent être indemnisés en faveur des volontaires concernés.

Il s'agit notamment :

- Des allers/retours domicile - consultation : que ce soit pour assurer l'accueil des familles, nettoyer les locaux, être présent à une activité d'animation collective, assister à une réunion du comité, ouvrir la porte à un corps de métier, réceptionner une livraison...
- Des déplacements dans un commerce à proximité pour effectuer des achats pour la consultation ;
- De la participation à une formation ou une fête organisée par l'ONE.

Le taux d'indemnité à prendre en compte pour ces frais de déplacement est adapté chaque trimestre en raison de la volatilité des prix du carburant et communiqué à chaque volontaire. Il dépend du mode de transport utilisé :

- En voiture (ou moto, cyclomoteur...). Il est à noter que l'indemnité kilométrique est réputée couvrir les frais de stationnement, qui ne devront donc pas être remboursés en sus à la personne concernée. En cas de covoiturage, il va de soi qu'une seule indemnisation est consentie pour le groupe de personnes véhiculé ;
- En vélo ;
- En transports en commun, le prix coûtant est subventionné sur base des billets de transport. Le coût d'un abonnement n'est par contre pas remboursable car la part privée de son usage ne pourrait être distinguée de celle liée au bénévolat.

Cette indemnisation est versée par le comité aux volontaires bénéficiaires.

A titre d'exemple, l'indemnité est fixée à 0,4246 euro par km les voitures et 0,25 euro par km pour les vélos du 01/04/2023 au 30/06/2023.

9.2.4. D'autres types d'indemnisation moins fréquents

Toujours via le Comité, l'ONE peut également intervenir, sur base de pièces justificatives réelles, par exemple dans les frais téléphoniques des volontaires sur leur ligne privée.

Le volontaire percevant une indemnité forfaitaire de secrétariat ou d'entretien ne peut toutefois pas prétendre au défraiement de ses frais téléphoniques en sus.

9.3. LES SYSTÈMES DE DÉFRAIEMENT AUTORISÉS PAR LA LOI

La loi sur le volontariat prévoit **deux systèmes** permettant de rembourser les frais : celui des **frais forfaitaires** et celui des **frais réels**, ainsi qu'une **combinaison des deux** (système mixte). Les principes en vigueur dans le secteur des

consultations conduisent donc le volontaire à être soumis :

- à un système de frais forfaitaires, s'agissant des indemnités de secrétariat ou d'entretien ;
- et/ou à un système de frais réels, concernant les frais de déplacement ou les frais téléphoniques.

9.3.1. Le système des frais forfaitaires

Le principe de ce système est que l'association peut payer au volontaire un **montant forfaitaire** à titre de défraiement, sans que le volontaire ne doive produire de justificatifs.

Deux plafonds doivent toutefois être respectés. Ainsi, un volontaire ne peut recevoir à titre de défraiement plus de :

- **40,67 euros/jour**
- **1.626,77 euros/année civile**

Ces montants, valables pour l'année 2023, sont indexés et par conséquent susceptibles d'évoluer chaque année.

Lorsque ces plafonds ne sont pas dépassés, le volontaire n'est soumis à aucune cotisation sociale et les remboursements de frais dont il bénéficie ne doivent pas être déclarés fiscalement (a contrario, les frais encourus dans le cadre du bénévolat ne sont logiquement pas déductibles dans le chef du volontaire).

A l'inverse, lorsque ces plafonds sont franchis, le volontaire est imposable sur ces revenus et peut être amené à devoir payer des cotisations sociales sur ceux-ci.

Nous vous invitons en pareil cas de figure à prendre contact avec la Plateforme Francophone du Volontariat afin d'obtenir davantage d'informations spécifiques à votre situation.

9.3.2. Le système des frais réels

Dans le cadre de ce système, les frais réellement exposés par le volontaire pour ses activités lui sont remboursés **sur présentation de justificatifs**, et il n'est associé à aucun plafond.

9.3.3. Le système mixte

Potentiellement, le volontaire peut en pratique être soumis à un **système mixte** dans le cas où il perçoit des indemnités de secrétariat ou d'entretien ainsi que des indemnités liées à ses frais de déplacement.

Le volontaire percevant une indemnité forfaitaire de secrétariat ou d'entretien ne pourra toutefois pas prétendre en plus au défraiement de ses frais téléphoniques, dès lors qu'en dehors des frais de déplacement, le système des frais forfaitaires ne peut être mélangé avec celui des frais réels.

Dans le cas d'un système mixte, les frais de déplacement sont toutefois limités réglementairement à concurrence de maximum 2.000 km par an.

!!! ATTENTION !!!

Dans l'hypothèse où un volontaire exerce plusieurs volontariats, au sein de différentes associations, il ne pourra pas :

- **bénéficier de systèmes de défraiement différents (une association qui rembourse les frais réels exposés par le volontaire et une autre qui pratique le défraiement via des frais forfaitaires)**
- **cumuler pour ses différents volontariats des indemnités qui excèdent les plafonds maximum autorisés cités plus haut (s'il est sous le système des frais forfaitaires ou mixte)**

10 LES COORDONNÉES DE CONTACT UTILES

POUR TOUTE QUESTION RELATIVE :

- **à votre rôle au sein de la consultation** : contactez le (la) Président(e) du Comité de volontaires ou bien le Coordinateur Accompagnement, le cas échéant via l'Administration subrégionale concernée ou le Secrétariat de la Direction Coordination Accompagnement ;
- **au fonctionnement de la consultation au sein de l'institution ONE** : contactez le Coordinateur Accompagnement ;
- **aux visites de conformité des locaux de la consultation** : contactez le Service Interne de Prévention et de Protection (SIPP) ;
- **aux assurances** : contactez le Secrétariat de la Direction Juridique de l'ONE ;
- **à tout autre aspect du présent guide** : contactez le Secrétariat de la Direction des Consultations et des Visites à Domicile (DCVD).

Pour recevoir des informations générales sur le volontariat en Belgique, il vous est également loisible de prendre contact avec la Plateforme Francophone du Volontariat.

Direction des Consultations et des Visites à Domicile (DCVD)

Chaussée de Charleroi 95 à 1060 Bruxelles
Tél. : 02 542 12 71
Courriel : dcvd@one.be

Direction de la Coordination Accompagnement (DCA)

Chaussée de Charleroi 95 à 1060 Bruxelles
Tél. : 02 542 13 39
Courriel : dca@one.be

Direction Juridique (DJUR)

Chaussée de Charleroi 95 à 1060 Bruxelles
Tél. : 02 542 15 59
Courriel : juridique@one.be

Service Interne de Prévention et de Protection (SIPP)

Chaussée de Charleroi 95 à 1060 Bruxelles
Tél. : 02 542 13 96
Courriel : sipp@one.be

Administration subrégionale de Bruxelles

Rue Saint-Bernard 28-32 à 1060 Bruxelles
Tél. : 02 511 47 51
Courriel : asr.bruxelles@one.be

Administration subrégionale du Brabant wallon

Avenue de la Reine 1 à 1310 La Hulpe
Tél. : 02 656 08 90
Courriel : asr.brabant.wallon@one.be

Administration subrégionale du Hainaut

Route d'Erbisoeul 5 à 7011 Ghlin
Tél. : 065 39 96 60
Courriel : asr.hainaut@one.be

Administration subrégionale de Liège

Place Delcour 16 à 4020 Liège
Tél. : 04 344 94 94
Courriel : asr.liege@one.be

Administration subrégionale du Luxembourg

Rue Fleurie 2 bte 201 à 6800 Libramont
Tél. : 061 23 99 60
Courriel : asr.luxembourg@one.be

Administration subrégionale de Namur

Rue de Coquelet 134 à 5000 Namur
Tél. : 081 72 36 00 - 081 72 36 02
Courriel : asr.namur@one.be

Plateforme Francophone du Volontariat (PFV)

Rue Royale 11 à 1000 Bruxelles
Tél. : 02 512 01 12
Courriel : info@levolontariat.be

11 CONCLUSION

Grâce à l'aide de tous les volontaires qui prennent en charge la gestion quotidienne des consultations, l'ONE peut, en collaboration avec les PEP's et les médecins, mener à bien les missions qui lui sont confiées dans le cadre de l'accompagnement des familles.

Nous sommes conscients que, en raison de la complexification de la société, votre rôle de volontaire est de plus en plus exigeant. Nous poursuivrons nos efforts, au cours des prochaines années, pour vous soutenir au mieux dans vos activités.

Par votre engagement, vous perpétuez une longue tradition entamée par des bénévoles pendant la guerre 14-18 et qui fut à l'origine de la création de l'ONE.

Nous vous en remercions très sincèrement et espérons que vous pourrez vous épanouir au mieux dans ce rôle en vivant des moments riches en rencontres dans un cadre chaleureux.





ONE OFFICE
DE LA NAISSANCE
ET DE L'ENFANCE

Chaussée de Charleroi 95 - 1060 Bruxelles
Tél. : +32 (0)2 542 12 11 / Fax : +32 (0)2 542 12 51
info@one.be - ONE.be

Éditeur responsable : O.N.E.
N° d'édition : D/2023/74.80/79
DOCBR0048

Rejoignez-nous sur



ONE.be